

# اصنع لنفسك ماركة



# Make yourself a brand











KARIM AL SHAZLEY




**اصنع لنفسك ماركة**




إخراج داخلى : Media Power

تصميم غلاف : عبد الرحمن مجدى

مراجعة لغوية : محمود الغنام



رقم الإيداع 2014 / 22977

ISBN 978 - 977 - 7730 - 013



الطبعة الأولى 2014

دار أجيال للنشر والتوزيع

هاتف (+2) 01224242437

الموقع الإلكترونى www.dar-ajial.com


اصنع
لنفسك
ماركة
كريم
الشاذلي
Karim
KARIM AL SHAZLEY

# الفهرس

# إهداء..

إلى الأستاذ / عبدالوهاب المسيري..

إعظاماً لانحناء ظهرك خلف مكتبك باحثاً ومفكراً، وارتفاع رأسك في ساح النضال مجاهداً ومقاتلا

طبت حياً وميتا..

# مقدمة

الإنسان كائن اجتماعي بطبعه، لا يقدر على العيش وحده مهما توفرت إليه السبل إلى ذلك، يميل دائما إلى الحنين إلى بني جنسه، ويحث الخطى كي يكون جزءا من المجتمع بصنع دوائر اجتماعية تجعله حاضراً على الدوام.

وطوال حياته على سطح الأرض تعلم الإنسان طرق التحضر، واكتسب بالتجربة أساليب الرقي الاجتماعي.

وكان من رحمة الله به أن أرسل له رسلاً يعلمونه بعضاً من آداب الحياة، ويضعون بين يديه الكثير من القيم المُحركة لضمان حياة مثمرة إيجابية، ثم أتبعهم بورثة الأنبياء من العلماء والمفكرين والفلاسفة، يصدمون الفكرة بأختها، ويوازنون بين الرأي وغيره، بغية تمهيد طريق آمن للبشرية كي تمضي على هدى من الفطرة الإنسانية السليمة.

ومع هذا فإن نوازع الطمع والأنانية وحب الامتلاك كانت تدفع البشرية في كثير من الأحيان للتخلي عن بعض تلك القيم والتعاليم، والتاريخ يخبرنا كيف



أن الإنسان بلغ به الجنون أن أشعل وجه الأرض غير مرة، بغروره وطمعه وتكبره، وكيف أن الأرض على رحابتها ضاقت كثيراً بروادها، فأضحى الصراع الدامي عنواناً لها لفترات غير قليلة.

على المستوى الشخصي يحدث هذا، كما يحدث على المستوى الجماعي، وتضيق نفوس الناس حتى تصنع من براح الدنيا سجناً كبيراً.

تقام الحروب بسبب كلمة، وتنقطع الأواصر الأخوية بسبب سوء فهم، ونخسر صفقات بسبب اختلاف القيم الشخصية، ونبدأ الطريق كثيراً من أوله لفشلنا في استثمار ما حصلناه والمحافظة عليه.

## الحياة صارت أكثر توتراً؟ لا شك في ذلك.

السعي خلف لقمة العيش، ونظر المرء الدائم من نافذة السماوات المفتوحة، ووقوعه المستمر في فخ المقارنة زاد من نهم النفس، وأقر التحدي عنواناً لكثير من الناس.

ثم تأتي الطامة الكبرى في تحول التوتر إلى سلوك عام، ويظهر ما يسميه أهل الاختصاص «**العجز المُكتسب!**»، والذي يعني تبني قيم اجتماعية خاطئة، حيث «**لا تثق**»، «**حاذر دائماً**»، «**مصلحتك أولاً**»، وما يستتبع ذلك من قسوة وغلظة في التعامل، أُسلم المرء في النهاية إلى تبني حيل الدفاع النفسي غير السوية.. وللأسف يحدث هذا وبعضنا يظن أنه يُحسن صنعا!.

يضطرب المرء.. تختلط في وعيه الفروقات المهمة بين «**الطموح**» و«**الرضا**»، و«**المجاملات الصادقة**» و«**المداهنة المقيتة**»، فتراه يهين نفسه حيث يريد إكرامها، ويتعبها وهو الراغب في راحتها وهنائها!.

ولذلك كانت إحدى المهام الرئيسية للأنبياء والرسل والمصلحين في كل زمان ومكان مساعدة الناس على صُنع «لجام نفسي» يمنعهم من الانجراف مع النفس وأهوائها، وما يستتبعه ذلك من سلوك سلبي ضار.

ومع الحث على القناعة والرضى ومحاسبة النفس كانت تأتي تعاليم أخرى مهمة بوجوب إدارة علاقتنا الاجتماعية بشكل هادئ وسليم..

يأتي القرآن الكريم مؤكداً على عظم وأهمية علاقتنا بالناس، التفاعل الطيب ليس اختيارياً، وإحسان السلوك جائزته لا تقل أبداً عن الجهاد والصلاة والصيام..!

يقول جل اسمه في كتابه الكريم:

وَسَارِعُوٓاْ إِلَىٰ مَغۡفِرَةٖ مِّن رَّبِّكُمۡ وَجَنَّةٍ عَرۡضُهَا ٱلسَّمَٰوَٰتُ وَٱلۡأَرۡضُ أُعِدَّتۡ لِلۡمُتَّقِينَ ﴿١٣٣﴾ ٱلَّذِينَ يُنفِقُونَ فِي ٱلسَّرَّآءِ وَٱلضَّرَّآءِ وَٱلۡكَٰظِمِينَ ٱلۡغَيۡظَ وَٱلۡعَافِينَ عَنِ ٱلنَّاسِۗ وَٱللَّهُ يُحِبُّ ٱلۡمُحۡسِنِينَ ﴿١٣٤﴾

آل عمران



هنا الله سبحانه وتعالى يبشرنا بجنة عرضها السماوات والأرض، والثمن هو طيب التعامل مع الناس، ومساعدتهم، وتحملهم، والعفو عنهم.

ثم يأتي النبي ﷺ مؤصلاً لمعنى مهم، وهو أن التدين ليس مجموعة شعائر مقدسة، ولا عبادة مفصولة عن حركتنا اليومية، ففي صحيح الأدب المفرد للألباني أن :

«قيلَ للنَّبيِّ ﷺ : يا رَسولَ اللهِ، إنَّ فلانةَ تقومُ اللَّيلَ وتَصومُ النَّهارَ وتفعلُ، وتصدَّقُ، وتُؤذي جيرانَها بلِسانِها؟.

فقال رسولُ اللهِ ﷺ : لا خَيرَ فيها، هيَ من أهلِ النَّارِ

قالوا : وفُلانةُ تصلِّي المكتوبةَ، وتصدَّقُ بأثوارٍ، ولا تُؤذي أحدًا؟.

فقال رسولُ اللهِ ﷺ : هيَ من أهلِ الجنَّةِ».

## فما الذي تفعله كثرة العبادة وسلوكنا تجاه شركاء الحياة سيئ ومؤذ لهم؟ لا شيء!

والمتأمل في المنهج الإسلامي سيرى أن كتاب الله يحوي آداباً في التعامل مع الآخرين كفيلة بتوفير قاعدة صلبة ومتزنة للتعامل مع الناس، كما أن حياة النبيﷺ بها من المواقف المختلفة ما يؤصل لمفاهيم عامة جوهرية في كسب قلوب الناس، وإدارة تواصلنا معهم بشكل سليم ومنضبط.



## هل الذكاء الاجتماعي حل؟

**نعم.. ما سنعرضه في هذا الكتاب هو محاولة جادة لحل**

أزمتنا الاجتماعية، اجتهاد يتخذ من تعاليم السماء بوصلة،

ومن كلام العلماء نبراساً، ومن دروس الحياة برهاناً

هذا الكتاب يخبرك بوضوح أن العلاقات الاجتماعية ليست كرزة نضعها فوق التورتة، ليست أمراً تكميلياً أو ترفيهياً، وإنما هي كل شيء، وحولها تدور حياة الإنسان.

**بالعلاقات الاجتماعية الجيدة ندخل الجنة..**

**وبها نتميز في أعمالنا التجارية والاستثمارية.**

**وهي ذاتها التي ستأخذ بأيدينا إلى الراحة والهناء والسعادة.**

بلا شك الأمر ليس يسيراً، هناك قناعات يجب أن تتغير، وسلوك سنجتهد في تقويمه، وطريقة حياة ستحتاج إلى تعديل أو تطوير..

بلا شك ستجد في كلامنا بعض مما سيؤكده الواقع، وبعض آخر مما ترفضه تجاربك السابقة أو قناعاتك الشخصية.

**لا بأس.. لهذا خلق الله العقل يا صاحبي.**

لنتدبر فيما يقال، ونتفكر فيما نقرأ، ونرفعه ليحكم في الآراء المختلفة ليختار أقومها وأفضلها..



نحن نولد من بطون أمهاتنا والناس تجاهنا حياديون، ومع مرور الأيام يحبنا الناس أو يكرهوننا، يحترموننا أو يستخفون بنا.. والسبب هو نحن.

السلوك القويم، والرقي الدائم، والإحساس بالآخر، والإيثار، وحب الخير للناس.. هو الذي يفعل ذلك..

**وهذا كله من تمام «ذكائك الاجتماعي»..**

**رحلة ممتعة.**

كريم الشاذلي

القاهرة ٢٠١٤



# الفكرة..

**علينا أن نعيد النظر في مفهوم الذكاء..!**

يُعرف المعجم الوسيط الذكاء بأنه:«القدرة على التحليل والتركيب والتمييز والاختيار، وعلى التكيف إزاء المواقف المختلفة».

كانت هذه العبارة هي الحجر الذي تم إلقاؤه في التجمعات العلمية في ثمانينيات القرن الماضي على لسان «هوارد جاردنر» أستاذ الإدراك والتعليم في جامعة هارفارد بالولايات المتحدة الأمريكية..

رأى الرجل وقتئذ أننا نمارس نوعاً من التحيز الخاطئ تجاه بعضنا البعض حين نرفع أشخاصا للقمة ونخسف آخرين لأسفل سافلين..

نفعل ذلك متكئين على مفهوم صار قاعدة وهي أن الذكاء العقلي، والذي يمكن قياسه بمقياس الذكاء «IQ» هو الذي يجب أن يحدد مَن مِن الأشخاص يجب أن يتبوأ المكانة العالية مهنياً وعملياً ودراسياً، وبه نُقسم أيضاً مخزون الحب والعاطفة على أبنائنا وتلاميذنا ومن نعرف، وكيف لا وللأذكياء دائما

الصدارة - حتى وإن لم يكن لهم السبق الفعلي.

خرج البروفيسور جاردنر بنظريته للعلن عبر كتاب «أطر العقل» FRAMES OF MIND عام 1983 مؤكداً على أنه لا يجب أن يتم تصنيف الناس «سواء الأطفال أو الراشدون» على أساس ذكائهم العقلي، أو درجة معامل الذكاء «IQ» ذلك أن هناك أناساً كثراً تتدنى لديهم درجات الذكاء

> **معامل الذكاء IQ**
>
> **INTELLIGENCE QUOTIENT**
>
> هي النتيجة التي نحصل عليها من مجموعة اختبارات لقياس الذكاء، والتي من خلالها نعرف درجة الذكاء بشكل تقريبي.
>
> ابتكره العالمان الفرنسيان ألفريد بينيه وتيودور سيمون عام 1905، وتمت صياغته من قبل الطبيب النفسي الألماني ويليام ستيرن عام 1912 كطريقة مقترحة لتسجيل اختبارات الذكاء الحديثة المبكرة للأطفال.

العقلي لكنهم موهوبون في مجالات أخرى، والاقتصار على رؤية عبقريتهم وموهبتهم من خلال مقياس واحد أو نظرة أحادية كفيل بقتل ما لديهم من موهبة والدفع بهم إلى القيام بأدوار لا تتناسب مع ما وهبهم الله من قدرات ومواهب.

وبنظريته تلك أطاح جاردنر بأحد أهم الفرضيات الأساسية التي تتكئ عليها المؤسسات التعليمية والسيكولوجية، تلك التي تُعظم من أمر الذكاء

العقلي، بل سدد سهامه إلى قياس الذكاء العقلي، مؤكداً أن تصنيف الطلاب في المدرسة باستخدام معامل الذكاء يضر بهم وبالمجتمع ويضع سياجاً من محدودية التفكير لدى البعض، ولا يستطيع أن يُقيم كل المواهب والقدرات لدى الشخص، أضف فوق ذلك أن الأسس التعليمية التي تلجأ إلى مفهوم «النتيجة الواحدة الصحيحة» تمنعنا من الإبداع والابتكار وطرح فكرة «النتائج الكثيرة الصحيحة»، والتي تقوم عليها الفنون والثقافة والإبداع الفكري.

ثم أكد جاردنر على نظريته من خلال طرح سؤال مهم وموضوعي وهو:

**لماذا يفشل في الحياة بعض ممن يمتلكون ذكاءً عقلياً عالياً، في الوقت الذي يتفوق فيه كثير من متوسطي الذكاء؟!**

**بطبيعة الحال فإن الأذكياء يجب أن يكونوا هم السعداء...**

**لديهم أصدقاء كثر، حياتهم الزوجية متميزة، علاقاتهم الاجتماعية رائعة، قدرتهم على حل كل المشكلات عالية.**

**ولكن هذا ليس دائماً بالأمر الصحيح!، لماذا..؟!**

والجواب - كما قال جاردنر - أننا نغفل قياس القدرات البدنية، والفنية، والاجتماعية، والأدبية لدى الشخص.

ولأننا ببساطة نحتاج لأن ننسى فكرة أن الذكاء هو فقط معيار الكفاءة الوحيد، ذلك أن لدى كل إنسان نطاقاً أو نوعاً من الذكاء يختلف عن أخيه

الإنسان، وبه يتميز ويرتقي في حياته، ومن خلاله يحقق ذاته وبالتالي يسعد ويهنأ ويتفاعل بإيجابية أكثر مع الأحداث، وبمرونة أكبر مع المشكلات.

وفكرة تنوع أنماط الذكاءات لدى الإنسان قد تمت الإشارة إليها قبل جاردنر، فغير قليل من المفكرين والمصلحين تنبه إليها، وكتب عن أن قدرات ومهارات البشر تختلف، ومن ثم تتباين طرقهم في النبوغ الشخصي، ومنهم في عالمنا العربي الأستاذ أحمد أمين في مقال له نشر بمجلة الرسالة في ستينات القرن الماضي.

لكن الجديد الذي طرحه جاردنر هو تأطير الأمر في نظرية «الذكاءات المتعددة»، وطرحه فعليا لأنواع الذكاءات التي رآها، ثم تحديثه لهذه القائمة، ثم تركه الباب مفتوحاً لإضافة ألوان جديدة قد تستجد من الذكاء.

## أما أنواع الذكاءات التي بينها جاردنر في نظريته فهي:

### Linguistic Intelligence
### الذكـاء اللـغـوي :

ويقصد به القدرة على استخدام الكلمات بكفاءة، كما في كتابة ورواية القصص والروايات والمقالات والتعبير عن الأفكار باستخدام لغة جزلة ممتعة، كذلك الخطابة والحديث أمام الجماهير واقناعهم وإثارة حماستهم.. وغيرها مما يدخل في بنيان الكلمة، وفكرة هذا النوع من الذكاء يتضمن القدرة

على معالجة البناء اللغوي، والاستخدام العملي للغة، سواء بهدف البلاغة أو البيان أو التوضيح.

### Logical –Mathematical Int.

### الذكاء المنطقي الرياضي :







ويعني به القدرة على الاستنباط وبناء التقارير الافتراضية، بمعنى أدق هو القدرة على الربط بسلاسة بين السبب والنتيجة، ويتضمن الحساسية للنماذج والعلاقات.

### Spatial Intelligence

### الذكاء المكاني :

يوصف هذا النوع من الذكاء بأنه القدرة على إدراك العالم البصري المكاني بدقة ومثال لها «الصياد ـ المهندس ـ قائد الطائرات ـ الكشاف ـ الملاحين»، والقيام بعمل تحولات بناء على ذلك الإدراك كما في عمل «مصمم الديكور ـ الفنان ـ المخترع»، هذا الذكاء يتضمن الحساسية للألوان، والخطوط، والأشكال، والعلاقات، ويتضمن القدرة على التصور البصري والتمثيل الجغرافي للأفكار ذات الطبيعة البصرية أو المكانية.

### Bodily-Kinesthetic Int.

### الذكاء الجسمي أو الحركي :

ويعرف هذا الذكاء بالخبرة في استخدام الفرد لجسمه للتعبير عن الأفكار



والمشاعر كما يبدو في أداء «الرياضيين مثلاً»، وسهولة استخدام اليدين في تشكيل الأشياء كما يبدو في أداء «النحات ـ الميكانيكي ـ الجراح»، ويتضمن أيضا هذا الذكاء مهارات جسمية معينة مثل التآزر، والتوازن، والمهارة، والقوة، والمرونة، والسرعة.

### Musical Intelligence
### الذكاء الموسيقي :

ويقصد به القدرة على إدراك الإيقاع، وامتلاك ميزان فني وإحساس عالي بطبقات الصوت، يتميز بهذا النوع «قراء القرآن ـ العازفون ـ المنشدون ـ الملحنون».

### Intelligence in the relationship with others
### الذكاء الاجتماعي :

ويعني هذا النوع من الذكاء بأنه القدرة على إدراك الحالات المزاجية للآخرين والتمييز بينها وإدراك نواياهم ودوافعهم ومشاعرهم، ويتضمن ذلك الحساسية لتعبيرات الوجه والصوت والإيماءات وكذلك القدرة على التمييز بين المؤشرات الدالة على طبائع وأمزجة الآخرين، ومن ثم احترامها واستثمارها في التأثير فيهم.

## Intrapersonal Intelligence
## الذكاء الذاتي :

وهذا النوع من الذكاء يتمحور حول معرفة الذات، والقدرة على التصرف المتوائم مع هذه المعرفة، ويتضمن ذلك أن تكون لديك صورة دقيقة عن نفسك «جوانب القصور والقوة»، والوعي بحالاتك المزاجية ونواياك، ودوافعك، ورغباتك، وقدرتك على الضبط الذاتي، والفهم الذاتي، والاحترام الذاتي.

**تلك سبعة أنواع طرحها جاردنر في ثمانينات القرن الماضي، ثم أضاف عام 1999 ثلاثة أنواع جديدة للأنواع السبع السابقة وهم:**

## Environmental Intelligence
## الذكاء البيئي :

ويتعلق بالموهبة في فهم ودراسة الطبيعة، وهو توجه إيجابي يخاطب في المقام الأول - كما أوضح دانيل جولمان - قدرة المرء على انتهاج سلوكيات صحية تتماشى مع نداء الطبيعة، والمحاولة على الحد من انتهاكها، قائلا في كتابه «الذكاء البيئي : العصر القادم للشفافية الجذرية».

يمكننا رؤية الذكاء البيئي، متمثلا في قدرة المستهلك مثلا على معرفة وتحليل الآثار البيئية بعيدة المدى للمنتجات والسلع المعروضة، وهو ما يمكنه من اتخاذ قرارات شراء ذكية صائبة، من شأنها المساهمة في الحفاظ على البيئة، الأمر

الذي سيقود المنتجين من جانب آخر، إلى إعادة التفكير في مكونات منتجاتهم والابتعاد عما يضر بالبيئة والمستهلك.

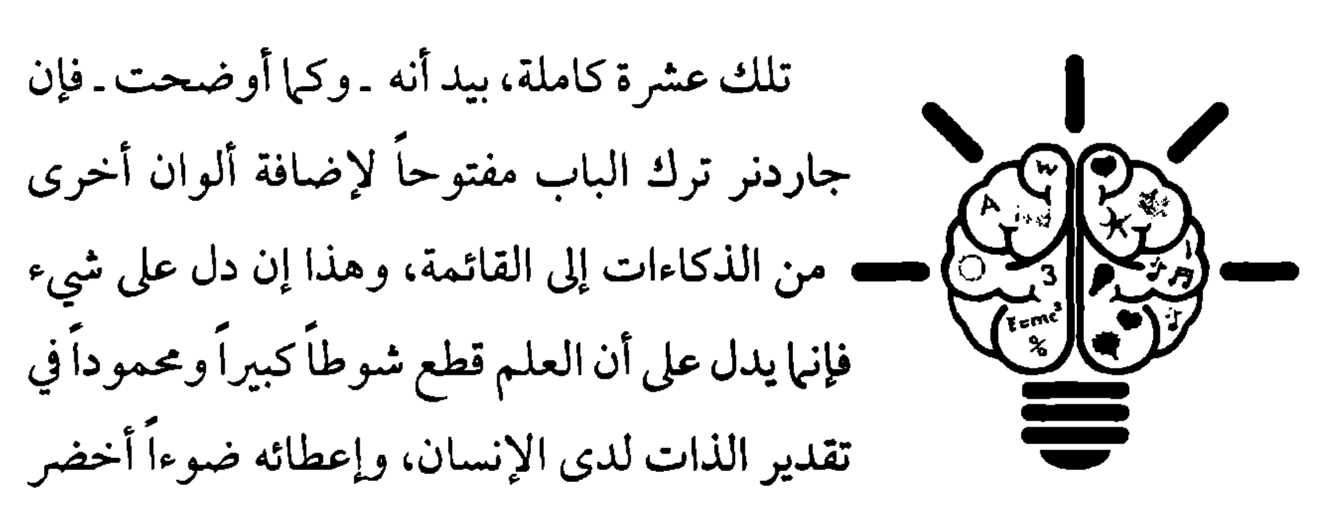
فالذكاء البيئي كما يدعو إليه «جولمان» يتمثل في أن وعينا وإدراكنا العميق للأزمات البيئية الحالية والمتزايدة التي يواجهها كوكب الأرض، والتي ستؤثر على حياتنا في الحاضر والمستقبل، يكون بالتفكير جيدا، وبذكاء عند اتخاذنا لقرارات الشراء والتعامل مع السلع والمنتجات، وذلك من خلال البحث عن أبعادها وآثارها البيئية الخفية بعيدة المدى.

### Spiritual Intelligence
### الذكاء الروحي :

والذي يرتبط بقوة الاعتقاد والإيمان، فكرة أنك جزء من عالم كبيروتأثير ذلك على الأحداث، والارتباط بالخالق، وقدرتك على التسامي في علاقاتك مع الآخرين، وسيطرتك على السلوكيات الشخصية المدمرة، كإيذاء نفسك، أو إيذاء الغير، وقفزك فوق مشاعر الأنانية الشخصية، وفهمك أن سلوكك الشخصي جزء لا يتجزأ من شعورك النفسي بالراحة والطمأنينة.

### Existential Intelligence
### الذكاء الوجودي :

هو الذكاء الذي يتمتع به من يناقشون القضايا الكبرى، الأفكار الصادمة التي تخلخل البناء الفكري أو المنطقي للبشر، ويحاول أن يتعمق ـ بشكل عملي أو فلسفي ـ في قضايا الوجود، والخلق، والتأمل، والإعجاز.



تلك عشرة كاملة، بيد أنه ـ وكما أوضحت ـ فإن جاردنر ترك الباب مفتوحاً لإضافة ألوان أخرى من الذكاءات إلى القائمة، وهذا إن دل على شيء فإنما يدل على أن العلم قطع شوطاً كبيراً ومحموداً في تقدير الذات لدى الإنسان، وإعطائه ضوءاً أخضر للتفتيش عن قدراته ومواهبه خارج صندوق الذكاء التقليدي، ومن ثم التفوق والتميز والسعادة.

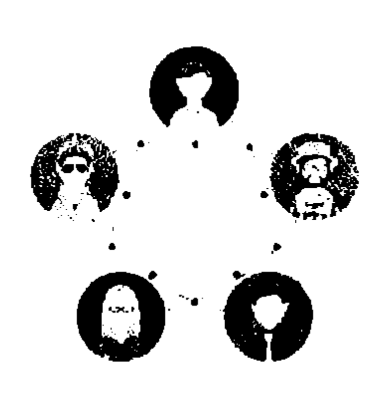
# فكرة الذكاء الاجتماعي

يعد الذكاء الاجتماعي أحد أهم أنواع الذكاءات المتعددة، ولا نبالغ مطلقاً حين نقول إنه الذكاء الذي يجب أن يكون متوفراً بجانب الذكاءات الأخرى؛ ذلك لأن أي لون من ألوان الذكاء قد يفقد جزءاً من فاعليته إذا كان صاحبه متعثراً اجتماعياً، فالعلاقات الإنسانية صارت جزءاً محورياً من كعكة النجاح، وقد تفشل في إظهار أو تسويق ذكائك ـ أيا ما كان نوعه ـ إذا لم تكن لديك القدرة العالية في صنع تأثير فعال لدى الناس، وإقناعهم بما لديك، وصنع حالة من التواصل الإنساني.

إن البشر مخلوقات عاطفية، تؤثر فيهم وبشدة الإشارات واللفتات الإنسانية الرقيقة، هذا الأمر لم يعد بحاجة إلى كثير تنظير، فمما تؤكد عليه اليوم المدارس النفسية، بل وسطرته الكتب السماوية أن التواصل مع الناس دليل نضج ووعي، وطريق محوري ومهم للوصول إلى قلوبهم والتأثير فيهم، بل ذهب «وليم جيمس» أستاذ علم النفس الحديث إلى ما هو أبعد من هذا حين أكد أن



البشر يبنون غالب أحاكمهم بواسطة العاطفة، ثم يذهبون بعد ذلك لتبرير هذه الأحكام بالعقل والمعايير المنطقية.



وعليه يمكننا القول بأن الذكاء الاجتماعي هو قناعة مبدئية بأن البشر أهم من الأشياء، وأن النجاح لا يتأتى إلا بالتكاتف والتعاضد، وبأن المرء منا مخلوق اجتماعي يجب أن تتوفر لديه شبكة علاقات اجتماعية تنضح بالحيوية والنشاط..

الذكاء الاجتماعي يعني أن يكون جزء مهم من استثمارك موجهاً للناس الذين تتعامل معهم بشكل يومي...

**هو لا يتعلق بأن تُرضي كل الناس بقدر ما يتمركز حول أن تكون لديك دوافع إيجابية تُقدر مشاعر الآخرين واهتماماتهم واختلافهم واحتياجهم النفسي والشعوري..**

**فقط يتبقى سؤال مهم وهو:**

**هل التعامل مع الناس يحتاج إلى نظريات وتعقيد، وكثير بحث وتنظير..؟!**

والحقيقة أن إجابة هذا السؤال أتركها لك!.

فعندما تنظر حولك ترى أن معظم مشاكلنا سواء كانت عائلية أو وظيفية أو في علاقاتنا الخاصة جزء كبير منها ينبع من سوء التعبير، وعدم الوعي بحتمية الاختلاف، واستخدام تعبيرات «السخرية، الامتعاض، الاستهزاء، الحدة والصراخ» مع الآخرين بشكل دائم مستمر.

وعندما ترانا نقاطع بعضنا البعض لاختلافنا الفكري، أو السياسي، أو حتى الكروي.

وعندما ترانا ننتمي لدين واحد، ووطن واحد، وأمة واحدة، ثم ترى كل واحد منا يتهم الآخر في دينه، ووطنيته، بل وفي صحته العقلية، فقط لمجرد أنه يؤمن بعكس ما يؤمن به ويراه.

## ألا يستدعي كل هذا أن نعيد النظر في طريقة تعاملنا مع الناس، وإدارة التواصل الاجتماعي بشكل أفضل؟

**هناك حكمة صينية تروق لي تقول:**

**إن ما يدفع الناس لعدم تعلم شيء ما هو ظنهم أنهم يعرفونه**

الحكمة هنا تحذر من خطورة الظن بأن كل الأمور على ما يرام، مما يدفعنا للتغافل عن المراجعة الحقيقية والتأمل المستمر فيما تغير من حولنا أو عدم الانتباه إلى الجديد من التغيير الذي يطالنا وإهمال إعطائه ما يستحق من التفكير



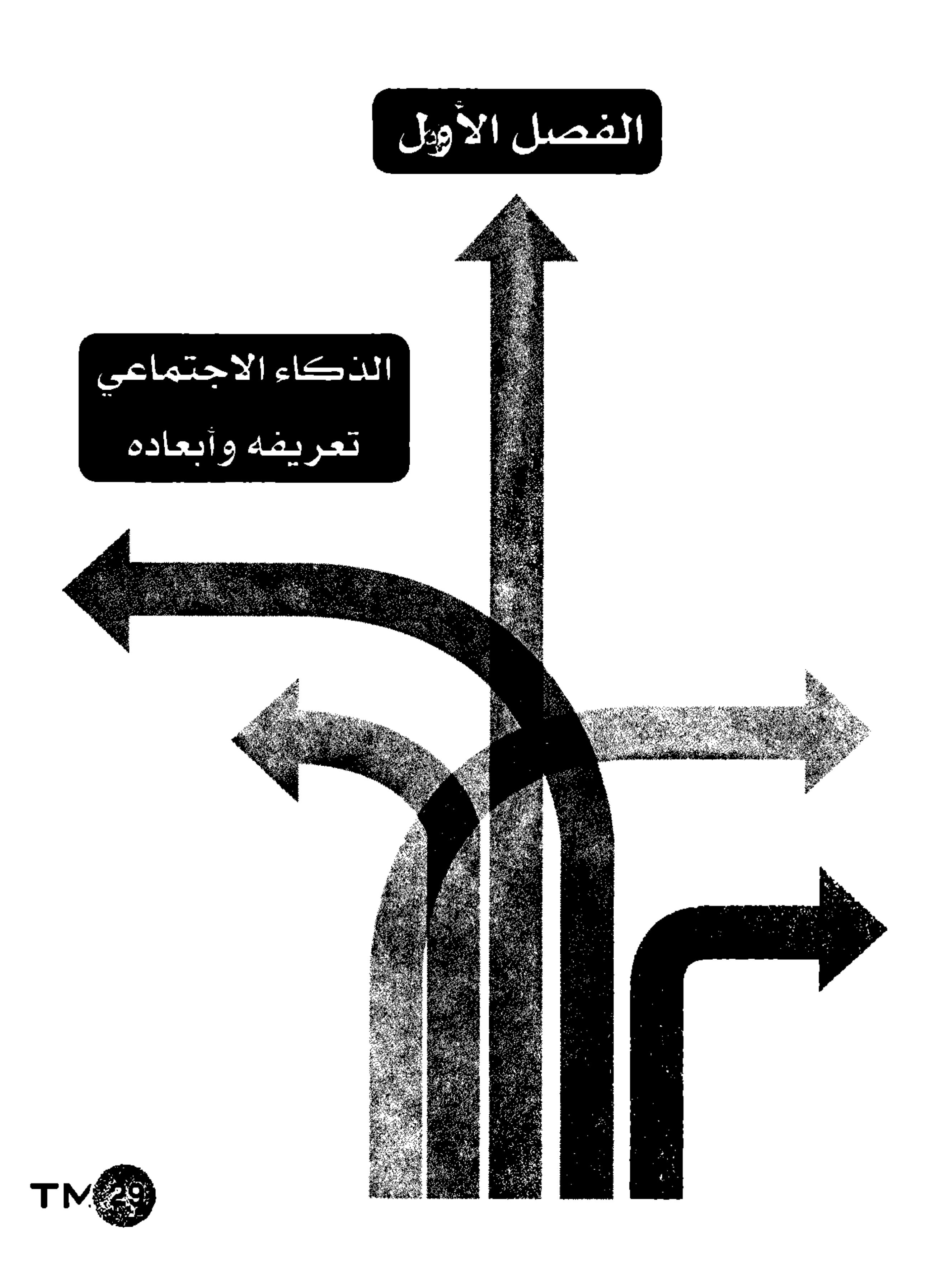
والتدبر والتعلم، هذه الحكمة تدفعنا لفهم واستيعاب التطورات التي تطرأ على خبراتنا وقناعاتنا وما تعودنا دهراً فعله أو قوله، أو التعامل معه على أنه من المُسلمات التي لا تحتاج إلى تغيير.

عندما يطال التغيير والتطوير جل ما هو موجود حولنا، فيجعل عاليه سافله، فعلينا نحن أيضا أن نتمتع بالمرونة والذكاء لنتفاعل بشكل فطن وذكي معه، ونسمح لعقولنا بأن تسبح مع الفكرة وتستخرج منها الجديد الصائب وتتفاعل معه..

**وعليه يمكننا إجابة السؤال بأن الأمر يستحق التعب والجهد، بحاجة إلى فهم استراتيجية النجاح الجديدة المسماة بالذكاء الاجتماعي!**

# الفصل الأول

## الذكاء الاجتماعي
## تعريفه وأبعاده



# تعريف الذكاء الاجتماعي

كالعادة، يصعب كثيراً وضع تعريفات واضحة ونهائية للعلوم غير المادية. تتسع الزاوية، ويكثر الاجتهاد والتأويل، ورويداً رويداً يبدأ الباحثون في الالتفاف حول النقطة المركزية أو وسط الدائرة، حيث تتضح القواسم المشتركة المتفق عليها، أو شبه المتفق عليها.

**وعندما ننظر إلى أهم تعريفات الذكاء الاجتماعي، نجد أنهم يعرفونه بما يلي:**

في موسوعة علم النفس والتحليل النفسي تم تعريف الذكاء الاجتماعي بأنَّه :



**القدرة على التصرف مع الناس بكياسة ولباقة.**

بينما تم تعريفه في المعجم التربوي بأنَّه :

**مهارة الفرد في التكيف الاجتماعي وبناء علاقات اجتماعية سليمة مع الآخرين.**

ويعرف بأنَّه :

**قدرة الفرد على إدراك العلاقات الاجتماعية، وفهم الناس والتفاعل معهم وحسن التصرف في المواقف الاجتماعية، مما يؤدي إلى التوافق الاجتماعي، ونجاح الفرد في حياته الاجتماعية.**

ويعرف بأنَّه :

**القدرة على التعامل مع الناس كما تظهر في القدرة على إصدار الأحكام في المواقف الاجتماعية والقدرة على تذكّر الأسماء والوجوه، والقدرة على التعرف على حالة المتكلم النفسية، والقدرة على ملاحظة السلوك الإنساني وأخيراً روح المرح والمداعبة.**

بينما حاول بعض ممن ينتمون إلى مدرسة «حاصل الذكاء» الاستخفاف بأمر الذكاء الاجتماعي، بتأكيدهم على أن الذكاء الاجتماعي ليس أكثر من الذكاء العادي مطبقاً على المواقف الاجتماعية!.

بينما عرفه «هوارد جاردنر Gardner» بأنه مفهوم واسع نسبياً يشمل عدداً من القدرات أهمها:



1 القدرة على استشفاف المشاعر الإنسانية، والدوافع، والحالة المزاجية والنفسية للآخرين.

2 القدرة على بناء العلاقات الناجحة مع الآخرين، وعلى العمل كعضو فاعل في فريق.

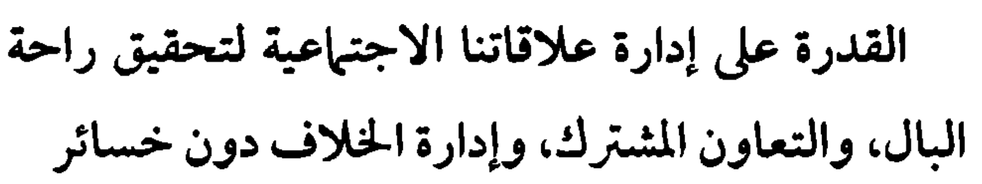
3 القدرة على إبداء التعاطف تجاه الآخرين.

**وذهب كارل ألبرخت إلى أن الذكاء الاجتماعي يعني :**

**القدرة على الانسجام والتآلف الجيد مع الآخرين وكسب تعاونهم.**

وبالنظر إلى كل التعريفات السابقة، نستطيع القول بأن الذكاء الاجتماعي يتكون من ثلاث محاور مهمة جمعتها في تعريف يرى أن الذكاء الاجتماعي هو:





**القدرة على إدارة علاقاتنا الاجتماعية لتحقيق راحة البال، والتعاون المشترك، وإدارة الخلاف دون خسائر**

**وهو التعريف القائم على ثلاث فرضيات مهمة في تعاملنا مع البشر:**

- أن الطمأنينة وراحة البال تتأتى من علاقات جيدة، وأن المرء هو كائن اجتماعي بطبعه، يهنأ إذا ما كانت علاقاته الاجتماعية في مجملها مثمرة وإيجابية.



- النجاح لا يتم إلا بتعاوننا مع بعضنا البعض، وسواء كان النجاح أسرياً «كتعاون الزوجين»، أو مهنيا «كتعاون زملاء المهنة»، أو حتى سياسياً «كتعاون السياسي مع جمهوره أو معارضيه لإقناعهم وكسب ودهم»، **فلا نجاح يمكن تحصيله دون وجود أرضية مشتركة، والذكاء الاجتماعي يستطيع أن يوفرها لنا.**
- الفرضية الثالثة تقوم على أن الاختلاف جزء أصيل في طبيعة البشر، وهذا لأن اختلاف عقولنا وما تنتجه هذه العقول من اجتهادات قد تقترب أو تبتعد عن الصواب، أو حتى عن تصورات واجتهادات الآخرين، قادر على أن يثير غبار التوتر في سماء علاقتنا، وقادر على أن يخصم من رصيد المشاعر الطيبة، **الذكاء الاجتماعي يعطينا الفطنة والوعي لفهم ثم إدارة مشاكلنا الاجتماعية.**



# مظاهر الذكاء الاجتماعي

على مدار العقود الماضية، ومذ بدأ الاهتمام بالذكاء الاجتماعي، صار الاهتمام بالمراقبة والتدقيق للمظاهر التي يمكن أن يتسم بها الشخص الذكي اجتماعياً أمراً حتمياً، سواء «**المظاهر العامة**» والتي تتمثل في توافق الفرد مع الواقع الاجتماعي المحيط به، وقدرته على الالتزام بسلوكيات المجتمع، أو «**المظاهر الخاصة**» التي تتمثل في تعامله مع الأشخاص وقدرته على فهمهم وتفسير السلوك الصادر عنهم ومن ثم التعامل معهم بشكل صحيح.

**وببعض التفصيل يمكننا إفراد هذه المظاهر فيما يلي:**

## أولاً: المظاهر العامة للذكاء الاجتماعي :



### التوافق الاجتماعي:

ويعني السعادة مع الآخرين، والالتزام بأخلاقيات المجتمع، ومسايرة المعايير الاجتماعية، والامتثال لقواعد الضبط الاجتماعي، وتقبل التغير الاجتماعي، والتفاعل الاجتماعي السليم، والعمل لخير الجماعة والسعادة الزوجية، مما يؤدي إلى تحقيق الصحة الاجتماعية.

### الكفاءة الاجتماعية:

وتتضمن الكفاح الاجتماعي، وبذل كل جهد لتحقيق الرضا في العلاقات الاجتماعية، وتحقيق توازن مستمر بين الفرد وبيئته الاجتماعية لإشباع الحاجات الشخصية والاجتماعية.

### آداب السلوك الأخلاقي:

وهو ما يعرف بالإتيكيت، ويتضمن اتباع السلوك المرغوب اجتماعياً، وأصول المعاملة والتعامل السليم مع الآخرين.

## ثانيا: المظاهر الخاصة للذكاء الاجتماعي :

### كفاءة التصرف في المواقف الاجتماعية:

قد يحدث ما لا نتوقعه في كثير من المواقف الاجتماعية، وقد نفاجأ بأننا في موقف حرج يحتاج إلى حنكة ووعي في التعامل معه، الكفاءة هنا تظهر في قدرة المرء على إعطاء السلوك الذي يتناسب مع الموقف مهما كان سيئاً أو مُحرجاً

### فهم حالة المتكلم النفسية:

وذلك لأن البشر يختلفون من حيث القدرة على إدراك مشاعر الآخرين، والتعرف على حالاتهم النفسية من حديثهم، ومن ثم إعطاء ردود أفعال وسلوكيات تتماشى مع حالة المتكلم النفسية.

### الإدراك الاجتماعي:

ويتجلى في قدرة الشخص على تفسير السلوك الصادر عن الآخرين ودلالته الخاصة تبعاً للسياق الذي صدر فيه هذا السلوك.

بمعنى أن السلوك الحاد أو العنيف أو المضطرب لا يجب التعامل معه منفصلاً عن السياق الاجتماعي، أو الواقع الآني الذي ساعد أو حفز على هذا السلوك.

### فهم التعبيرات الإنسانية:

وتعني قدرة الشخص على معرفة الحالة النفسية للآخرين، وذلك من خلال إدراك دلالات بعض تعابير الوجه، أو إيماءات اليد، أو أوضاع الجسم، أو غير ذلك من المؤشرات التعبيرية.

هذه المظاهر «**العامة والخاصة**»، هي النتيجة المباشرة لإدارة ذكائنا الاجتماعي بشكل فعال، وتنضح بشكل عفوي في كثير من الأحيان، وواعي في بعضها الآخر، لكنها كي تتوفر تحتاج منا إلى فهم ما يسمى بأبعاد الذكاء الاجتماعي وأيضاً الاحتراس من ما أسميه «**الغباء الاجتماعي**»!



## الغباء الاجتماعي..!

قال أجدادنا قديماً: «**وبضدها تتمايز الأشياء**».

لذا قد يكون من الأهمية بمكان أن نتعرف سوياً على النمط السلبي كي نعي أهمية النمط الايجابي، وقد نهتم بدراسة الاعوجاج كي يتسنى لنا رسم الطريق الصحيح.

فإذا ما قلنا بأن الذكي اجتماعياً هو شخص راقي المشاعر والسلوك، قادر على تفهم الناس وقراءة المحيط المتواجد فيه بشكل جيد، والأهم من كل هذا أن تكون لديه قناعة شخصية بأن البشر مخلوقات عاطفية، لديهم أحزانهم، ومشاكلهم، وهمومهم، وطبائعهم الخاصة، والتي تحتاج في التعامل معها لمساحة كبيرة من هدوء النفس، وضبط الانفعال، والنظر بأهمية وإيثار إلى مطالبهم وأهدافهم، وهمومهم.

قياساً عليه يمكننا القول بأن الشخص الغبي اجتماعياً هو إنسان منشغل جداً بمعاناته الشخصية، غارق في ذاته، غير مدرك لما حوله، ممتلئ بأنانية لا تعطيه فرصة الانتباه أو الاستيعاب أو التعاطف والتجاوب مع الآخرين.



ببساطة الشخص الذكي اجتماعياً هو شخص يمتاز برقي السلوك مما يساعده على بناء العلاقات وجذب الآخرين، بينما الغبي اجتماعيا لديه انفعالات سلبية، وسلوك سيئ مشين ينفر منه الناس.

## أنماط الأغبياء اجتماعياً:

### المراهق اجتماعياً:

الغارق في ذاته، الذي يتعامل مع الناس على أنهم أشياء، فلا يرى إلا راحته ومصلحته دون أن ينتبه إلى أي أذى قد يلحقه بالآخرين.

**مثال**

الشخص الذي يرفع صوت الموسيقى في سيارته دون أن ينتبه إلى أن متعته تلك قد تكون عائقاً أمام هدوء الآخرين، قد تقابله يغني في المترو، أو حتى يقرأ القرآن بصوت مرتفع، دون أن يدرك أن عبادته العظيمة تلك قد تسبب ازعاجاً لشخص يقرأ أو يفكر في شيء ما أو حتى يعتنق ديناً مختلفاً عن دينه.

### الأحمق اجتماعياً:

غير المدرك للإشارات التي يطلقها الآخرون، ولا يحترم معايير السلوك التي اتفق عليها البشر كنظام وسلوك اجتماعي.

الذي ينطلق في الحديث منفرداً دون أن ينتبه لتململ الآخرين أو تحرجهم من إيقافه، أو هو الذي لا يهتم بإغلاق هاتفه في المسجد أو في محاضرة أو مؤتمر، وقد يجري مكالمة تجارية أثناء جلوسه لتقديم واجب العزاء دون الانتباه إلى حالة الحزن العام التي يجب احترامها.

### البليد اجتماعياً:

المغرور، المعتز بذاته ويرى أنه أذكى وأهم وأفضل من الآخرين.

الشخص المتكبر الذي يسفه من إنجازات الآخرين، ويستهتر بمشاعرهم وأحلامهم، ويطالب الناس بأن يعاملوه بشكل استثنائي، يمشي بين الناس كبراً، ويتحدث بغطرسة، ويقاطع بصفاقة.

### المتعثر اجتماعياً:

الذي لا يفرق بين النية الحسنة والسلوك السيئ، لا يعرف لماذا تتعثر علاقته الاجتماعية بالرغم من طيبته، ونواياه الحسنة.




شخص لا يملك ضغينة أو مشاعر سلبية تجاه الغير لكنه لا ينتقي كلماته، المجاملة لديه نفاق، والاندفاع حماسة، والوقاحة

صراحة، يرى أن طيبة قلبه يجب أن يعرفها الناس بالفطرة، وأن الطيب الصريح الواضح ليس له مكان في دنيا الناس.

هذه أربعة أصناف للغباء الاجتماعي تختلف بينهم النوايا والدوافع الشخصية، بينما تجمعهم النتيجة، وهي سوء التواصل.

**أنت بحاجة لأن تراجع نتائج تواصلك الاجتماعي في كثير من الأحيان، لترى هل لديك أي من هذه الأعراض أم لا؟.**

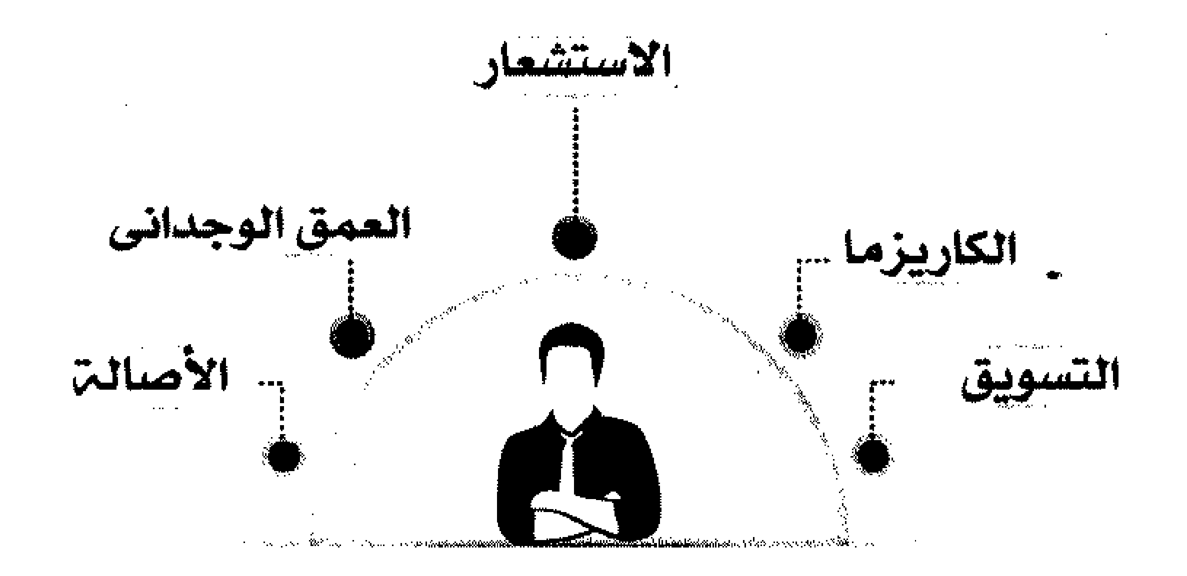
**ثم تتجه بعدها لفهم أبعاد الذكاء الاجتماعي، وما تستتبعه من تغير في السلوك.**

# أبعاد الذكاء الاجتماعي

طريقك إلى الذكاء الاجتماعي يحتم عليك أن تنظر للصورة من أعلى، أن ترى أن الذكاء الاجتماعي يتخطى اللباقة والتعامل بلياقة اجتماعية مع الناس، فبالرغم من أهمية هذه الأشياء إلا أن واقعنا المعاصر وسيطرة قيم المجتمع الصناعي، وهيمنة المادة على حياتنا، جعلت من أمر إفساح طريق رحب للتواصل وتغليب قيم أخلاقية راقية أمر يحتاج إلى ذكاء ووعي، وفهم عميق لطبيعة البشر، وفوق هذا قدرة نفسية كبيرة على تهذيب نوازع الأنا، وتطلعات المكسب الآني على حساب المصلحة العامة أو المصلحة المشتركة.

من هنا جاءت أهمية أن نضع أبعاداً للذكاء الاجتماعي، نرسم من خلاله خريطة واضحة نصل من خلالها إلى هدفنا، ونجاوب من خلالها على أسئلة محورية مثل:

**أين أنا وأين يجب أن أتجه؟ ثم السؤال الأهم: كيف أفعلها؟**




## أبعاد الذكاء الاجتماعي[1]

بنظرة متأملة يمكن القول بأن للذكاء الاجتماعي خمسة أبعاد رئيسية، وهي:

### 1 الاستشعار

ويقصد به قدرة الشخص على فهم وتفسير سلوك الآخرين، وفقاً لمزاجهم، وأهدافهم المحتملة، ومدى استعدادهم للتواصل الاجتماعي، مع قدرة عالية على قراءة السياق المكاني وما يحتمه من سلوك، والسياق الفظي وما يستدعيه من انتقاء للكلمة، والسياق الإنساني وما يفرضه من حساسية وانتباه.

### 2 الكاريزما

ويقصد بها قدرة الشخص على صُنع حضور وتأثير إيجابي في الوسط

(1) بتصرف كبير من كتاب د. كارل ألبرخت (الذكاء الاجتماعي)

الموجود به، وترك انطباع جيد، من خلال هندامه وتأنقه، ولغة جسده الايجابية، وابتسامته، ولباقته، وكلماته اللفظية المناسبة.

3
## التسويق

الوسط الاجتماعي هو دائرة من البشر يحملون آراء وقيماً وأهدافاً قد تكون مختلفة ومتقاطعة، التسويق هنا معناه قدرتك وذكاؤك في صياغة أفكارك وتفسيرها للآخر، وإيصال المعلومة له بسهولة ويسر، مع أقل قدر من التوتر والانفعال السلبي.

4
## العمق الوجداني

ونعني به قدرة الشخص على التفهم والتعاطف والتجاوب مع مشاعر الآخرين، واحترامها، واستثمارها في صنع تواصل نفسي جيد.




فكرة أن تكون حقيقياً، أن تتبنى سلوكاً يعبر عن أصالتك، البعض يتصور أن الذكاء الاجتماعي لون من المجاملة أو المداراة والمداهنة، هذا البُعد يخبرك أن القيم الأصيلة هي التي تربح دائما.

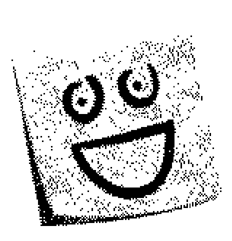
**هذه الأبعاد الخمسة هي جوهر الذكاء الاجتماعي، ذلك أن الارتقاء بهذا اللون من الذكاء لا يتأتى بمجموعة**

**النصائح المجردة، ولكن يجب أن يكون سلوكك الظاهري نابعاً من قيمة داخلية عميقة، وتصالح نفسي بين ما تؤمن به وما تظهره للناس..**

> الارتقاء بذكائك الاجتماعي لا يتأتى بمجموعة النصائح المجردة، ولكن يجب أن يكون سلوكك الظاهري نابعاً من قيمة داخلية عميقة، وتصالح نفسي بين ما تؤمن به وما تُظهره للناس.

مثال :

الابتسامة مثلاً أحد أهم الأشياء التي تريح الناس وتبهجهم وتصنع حالة من الألفة، يكفي وأنا أكتب هذه الكلمات أن تقفز إلى ذهني «عم سيد» رجل الأمن ذو العقد السادس من العمر والذي يقف على باب المصرف الذي أتعامل معه، والسبب أن عم سيد دائماً ما يقابل عملاء المصرف بابتسامة ودودة، سيان إن كان الجو خانقاً أو معتدلاً، ولا يهم إن كان العميل مبتسماً أو كالح الوجه كئيب المحيا، الرجل الواقف على قدميه طيلة اليوم يبتسم في وجه جميع الداخلين، ولا يتوانى عن مساعدة هذا أو ذاك، أجبرتني الابتسامة على معرفة اسمه، والحرص على إلقاء التحية عليه، وفي بعض الأحيان جذب خيط الحديث مداعباً إياه، وسؤالي هنا :



**هل فقط تلك الابتسامة الجذابة البسيطة المريحة مجرد سلوك ظاهري تحتمه أبجديات الوظيفة وطبيعة الدور المنوط به كرجل أمن؟**

والحقيقة أن لا، ولكنها تنبع - كما أخبرني هو - من أن الحياة لا تحتمل المزيد من التشاؤم!، وبأن المرء مخير إما أن يقابل الحياة بابتسامة أو يقابلها بتصلب الشرايين، وضغط الدم، والسكر!.

قناعة الرجل هنا كانت الوقود الذي يستمد منه القدرة على الابتسامة الدائمة، كانت قيمة محركة، فلم تكن ابتسامته المرسومة على شفتيه ابتسامة «خشبية» تمليها ضرورات الحياة أو طبيعة الموقف، وإنما إشراقة حقيقية لقلب يدرك طبيعة الأشياء.

وليس هناك أتعس من شخص يستمع للآخر، أو يبتسم في وجهه، أو يغرقه بالمجاملات لأن هذا - فقط - ما يحبه الناس، لأنه بعد فترة تطول أو تقصر سيشعر بأنه أشبه بالممثل الذي يقف على خشبة المسرح يؤدي دوراً ليس دوره، كالمهرج الذي يُضحك الناس وبداخله كل ألم الدنيا، أو كما شبهه الأستاذ علي الجارم - رحمه الله - قديما بقوله: «**وأشد الآلام أن يرسل الثغر ابتساماً والقلب رهن اكتئابه**»

**في الصفحات القادمة سأصحبك في رحلة لشرح أبعاد الذكاء الاجتماعي الخمسة، مؤمنا أن فهمنا لها وتدبرها سيساعدنا كثيراً على غرس قناعات مُحركة للسلوك، ومن ثم التعاطي معها بأريحية كبيرة، وتناغم وانسجام كاملين.**



# الاستشعار

هل سبق لك أن وقفت في إحدى إشارات المرور فسمعت صخبا وموسيقى عنيفة تنبعث من السيارة المجاورة لك، وكأن قائدها يُصر بشكل مستفز على أن تتعايش مع نغماتها..!؟

الاستشعار يقصد به قدرة الشخص على فهم وتفسير سلوك الآخرين، وفقاً لمزاجهم، وأهدافهم المحتملة، ومدى استعدادهم للتواصل الاجتماعي، مع قدرة عالية على قراءة السياق المكاني وما يحتمه من سلوك، والسياق الفظي وما يستدعيه من انتقاء للكلمة، والسياق الإنساني وما يفرضه من حساسية.

هل تصادف أن كنت في مكتبة عامة، أو قاعة سينما، أو مسجد، وبجوارك أحدهم يتحدث في الهاتف بصوت مرتفع ويتشاجر ويأخذ ويرد، غير عابئ بما يمثله لمن حوله من إزعاج!؟

هل قادك سوء الطالع لتجلس في حافلة وبجوارك من ينفث دخان سيجارته في وجه الجميع، رافضا - وبإصرار - تعدي أي راكب على حقه الدستوري في أن يتحول إلى «مدخنة»؟؟!



**بلا شك حدث لك موقف أو أكثر مما قصصت عليك؛ بل في الغالب لديك من الأمثلة الواقعية ما هو أسوأ من ذلك، وأكاد أجزم أننا جميعا في لحظة ما زمجرنا في غضب مكتوم ولسان حالنا يصرخ «صحيح الإحساس.. نعمة».**

للأسف الشديد يوجد بيننا من البشر من يملك رصيدا من البرود والأنانية يدفعانه إلى التعامل مع شركاء الحياة وكأنهم «كومبارس» خلقهم الله لاستكمال الصورة، وعليه أن يفعل ما يشاء وقتما يشاء بالطريقة التي يريدها، دون الوضع في الاعتبار مشاعر وأحاسيس الآخرين.

وقد يكون الأمر منبعه جهل أورث تعطيل لقرون الاسْتشعار لدى المرء، فصار كلامه وسلوكه يعمل كمطرقة تهوي فوق أفئدة ورؤوس الناس.

أذكر أن زرت الجزائر بعد فترة من المباراة الكروية التي جمعتها بمصر، والأزمة التي تسببت فيها وسائل الإعلام بين شعبين عربيين مسلمين، يحمل كل منهما في وجدانه مشاعر من الود والاحترام للآخر.

ولأن الأزمة المفتعلة قد وترت المشاعر، كنت حريصاً على ألا أذكر أياً من تداعيات المباراة، مكتفياً بصدق مشاعري تجاه أصدقائي الجزائريين، وممتناً لما يقابلوني به من مشاعر دافئة مُحبة.

وفي إحدى المحاضرات قاطعني أحد الحضور متحدثاً بلهجة أحد الأقطار العربية قائلاً : إني سعيد يا سيدي أن أحضر لك محاضرة، حقيقة لم أتوقع أن



**أشاهدك وأنت الكاتب المصري في الجزائر بعد تلك المباراة اللعينة والمهاترات التي تبادلها كلا الشعبين، لا تتصور كيف كنا نتألم ونحن نسمع وسائل إعلامكم وهي تكيل السباب للجزائر!.**

**بالمناسبة سيدي، ما هو رأيك في تلك الأزمة!.**

ثم جلس صاحبنا وقد رسم على وجهة ابتسامة تحمل براءة الدنيا!.

> ما فعله الرجل هنا هو أن حول لسانه إلى مطرقة، وانهال بها على جراح لم تندمل، ثم أعاد ظهره إلى الخلف مبتسماً دون أن يشعر بأنه قد فعل أي شيء خاطئ.

وهو نفسه الخطأ الذي تقع فيه السيدة التي تسأل فتاة عن تأخر زواجها، ويجعل إحداهن تتحدث عن أطفالها في حضرة شخص عقيم، ويدفع أحدهم للتذمر لمرور عامين دون أن يغير سيارته دون الانتباه إلى أن مستمعه يحاول جاهداً مداراة رتق ثيابه.

كل واحد منهم ببساطة يؤمن أن على الجميع أن يتقبل ما يفعله أو يقوله طالما قرر ذلك، لا يهم موقفهم مما يقول، أو ألمهم مما يفعله، هذه أشياء لا يعيرها صاحبنا بالاً

يؤكد الكاتب الأميركي «كارل ألبرخت» أن هناك ما يسمى «فهم السياق الاجتماعي» مؤكداً أن أي تواصل إنساني يكون وفق سياق ما، إما (مكاني أو

سلوكي أو لفظي) فهم هذا السياق ومن ثم التعامل معه بفطنة وذكاء يتيح لنا رقياً في التعامل ومن ثم الاستشعار الجيد للموقف.

فكرة «**السياق الاجتماعي**» تتمحور حول القواعد والقوانين والأعراف التي تعارف عليها الناس، وتوافقوا على احترامها، وصار الاستهتار أو الاستخفاف بها مصدر انزعاج شديد بالنسبة لهم.

**ولتوضيح الأمر أكثر دعونا ننظر لثلاثية السياق الاجتماعي وكيف يمكن فهمها والتفاعل معها:**

## السياق المكاني:

علماء الأنثروبولوجي - وهو العلم المختص بدراسة النظريات التي تتعلق بطبيعة المُجتمعات البشرية - يؤكدون على أن هناك 4 مناطق فراغية يتفاعل فيهما المرء منا وتتكون لدينا قواعد تختص بهما، ونقيس ذوقيات الآخرين بمدى احترامهم لهذه القواعد والتزامهم بها:

- **الحيز العام** : كالأسواق، والحدائق العامة، والملاهي، وغيرها من المناطق التي تكتظ بالجمهور.

في هذا الحيز العام يتعامل المرء منا بطبيعة أكثر تحرراً، وبشكل يتناسب مع الإطار العام، قد يكون مبرراً حينئذ وسط الزحام بعض الاحتكاك الجسدي، أو أن يربت أحدهم على كتفك كي تفسح له الطريق، ويكون من غير المقبول



منك أن تتعامل بشكل رسمي أو تطالب الآخر أن يتعامل بشكل متحفظ في هذا الحيز، وهذا ما عناه قديما الإمام الشافعي رحمه الله، بقوله: «الوقار في النزهة سخف»، مؤكداً أن من السخافة أن تتحفظ في مكان يدعو سياقه العام للتبسط والتعاطي بحرية، وإنما التماهي مع ما يفرضه السياق من أسلوب هو المطلوب.

- **الحيز الاجتماعي** : هو المكان الذي تتعامل معه وتطالب الآخر أن يتعامل معه ضمنياً على أنه ملك لك، كطاولة الطعام مثلا في المطعم، أو حلقة نقاش مع بعض أصدقائك حتى وإن كانت في حديقة عامة مثلا، أي اختراق لذلك الحيز تراه خرقاً للقواعد الضمنية التي يجب أن يحترمها الجميع!.

- **الحيز الشخصي** : وهو المساحة التي تقف فيها في الحافلة، أو الكرسي الذي تجلس عليه في القطار، أن يحتك بك شخص في هذه المساحة أمر تراه سوء أدب ومنافياً للذوق.

- **الحيز الحميمي** : وهو الحيز الذي تسمح فيه لأحدهم بأن يلمسك، تلك المساحة التي تحتفظ بها لمن تملك نحوهم مشاعر حميمية، كأن تعانق صديقك مثلاً






أنه يجب علينا أن نحترم الحيز المكاني للآخرين، وفوق هذا نحترم قواعد المكان، فما يصلح في الأسواق والملاهي قد لا يصلح في المسجد، وما نفعله في السيارة قد يكون غير لائقاً في المستشفيات مثلاً

## السياق السلوكي :

ونقصد به الأعراف والقواعد التي تنظم طبيعة التعامل بين أفراد مجتمع ما.

على سبيل المثال وضع القدم على أختها أثناء الحديث يعد فعلاً غير لائق في كثير من المجتمعات العربية، بالرغم من كونه أمراً عادياً في دول أخرى، المعانقة والتقبيل أمر يدل على الحميمية في مجتمعاتنا العربية بينما ينفر منه الإنسان الغربي، بالإضافة طبعاً إلى بعض القواسم المشتركة في الآداب العامة، كأن يعبث المرء في أنفه أو يخلع حذائه متحرراً من ضيقهما غير مبال بالجلوس مثلاً




إن علينا أن نحترم السياق السلوكي للآخرين حتى وإن كان مخالفاً لما تعودناه، ما دام الأمر لا يتعارض مع دين أو قيم عليا.



حدث أن تزوج رجل من المهاجرين بامرأة من الأنصار فسأل النبي ﷺ السيدة عائشة :

«أَرْسَلْتُمْ مَعَهَا مَنْ يُغَنِّي؟»، وعندما قَالَتْ له : لَا، قال لها رَسُولُ اللهِ ﷺ موضحاً :

**«إنّ الأَنصَارَ قَومٌ فِيهِمْ غَزَلٌ، فَلَوْ بَعَثتُم مَعَهَا مَنْ يَقُولُ أَتَيْنَاكُمْ، أَتَيْنَاكُم، فَحَيّانَا، وَحَيّاكُم».**

**هل انتبهت معي لقوله ﷺ : «إن الأنصار قوم فيهم غزل»؟**

**تلك العبارة التي تؤكد مراعاة طبيعة وذوق وأعراف الآخرين والإتيان بها من باب المجاملة وكسب الود.**

## السياق اللفظي :

برغم تعاملنا مع اللغة على أنها الطريق الأقصر للتواصل الانساني، وبها نستطيع بسهولة أن ننقل للآخر الآراء والمفاهيم، إلا أن الواقع يؤكد أن اللغة التي نستخدمها مفخخة!، وبها دروب ومتاهات قد تجعل المتحاورين في حالة تصادم مستمر وازدياد دائم للشقة بينهما، لا لشيء إلا لأنهما يتحدثان بلغتين مختلفتين!.

نعم.. نحن نتحدث عدة لغات في إطار اللغة الواحدة، وتحتمل العبارة

الواحدة، بل الكلمة الواحدة عدة تفسيرات، تختلف حسب فهم كل واحد منا لها، وقد تختلف حسب السياق الذي قيلت فيه، وقد يتلاعب المرء بالكلمة بغية الذم أو الاستحسان، وفي هذا يقول الشاعر:

**تقول هذا جنى النحل تمدحه وان شئت قلت ذا قيء الزنابير**

**مدحا وذما وما جاوزت وصفهما والحق قد يعتريه سوء تعبير**

إن المعاني الحقيقية للأشياء متأصلة في أذهان البشر وليست في الكلمة، وما الكلمة إلا الثوب الذي نُلبس أفكارنا إياها، وعلى قدر توفيقنا في اختيار أفضل الكلمات المعبرة عما بداخلنا، واستشعار مدى استيعاب الآخر للمعنى الحقيقي لما وراء الكلمة المنطوقة يكون نجاحنا في التواصل وبناء العلاقات.

وما الجدال العقيم إلا محاولة بائسة لشخص في فرض خريطته اللفظية على الآخر، وإصراره على طرح لغة حدية لا تقبل المرونة ولا الأخذ والرد، والذكي اجتماعياً هو شخص مرن في لغته، يؤمن باتساع فضاء الكلمات والمعاني، يعرف جيداً أن للكلمة نصلاً كذبابة السيف قد تجرح وتدمي وتؤلم، فتراه يُبطن المعاني بلطيف العبارة، فلا يقول مثلا : الصواب هو... **ولا يهاجم محدثه مؤكداً أن: السفهاء لا يفهمونني، ولا يضيق واسعاً أو يخنق براحاً**

وهذه السياقات الثلاث (المكاني ـ السلوكي ـ اللفظي) فهمها واستيعاب أثرها في وجدان الآخرين، من شأنه أن يزيد من مساحة الاستشعار لدينا، ويدفعنا إلى الانتقاء الجيد للسلوك المناسب للموقف.



كل واحد منا قادر على التعبير عن نفسه وأفكاره بأكثر من طريقة وأسلوب، لكن الذكي اجتماعياً هو الذي يضع في ذهنه أن للناس مداخل وأبواباً، والوعي أن نطرق أبواب النفوس برفق، ونفتحها دون إزعاج.



# الكاريزما

هنا نتحدث عن الكاريزما، تلك التي جعلها البعض مرادف للذكاء الاجتماعي والجاذبية الشخصية!.

والواقع أن الكاريزما أحد أهم أبعاد الذكاء الاجتماعي، لكن من الحيف أن نجعلها هي كل الأبعاد، أو نختصر فكرة الذكاء الاجتماعي في الحضور الطاغي.

**Charisma**

نقصد بها هنا قدرة الشخص على صُنع حضور وتأثير إيجابي في الوسط الموجود به، وترك انطباع جيد، من خلال هندامه وتأنقه، ولغة جسده الايجابية، وابتسامته، ولباقته، وكلماته اللفظية المناسبة.

وذلك لأن الكاريزما تتكئ وبشدة على الأبعاد الأخرى التي ذكرناها، وتتكامل بجانب بعضها لتصنع الوعي والتفاعل الإيجابي.

والكاريزما «**Charisma**» هي كلمة يونانية تعني «**الهدية أو التفضيل الإلهي**»، وقد اختلف علماء النفس المعاصرون في وضع تعريف محدد لها،



لكنهم اتفقوا على أنها تدور في فلك النجاح في صُنع حضور وتأثير إيجابي، وترك انطباع جيد، من خلال الهندام، ولغة الجسد، واللباقة، وانتقاء الكلمة ورد الفعل المناسبين للموقف.

وينبع اختلاف تعريفات الكاريزما؛ لكونها شيئا يمكن أن تلمحه وتلاحظه، قد ترى أو تسمع شخصاً ما فتقول أنه يملك تأثيراً قوياً أو كاريزما، وقد تؤتى القدرة على تعداد صفاته الجيدة الساحرة، لكنك على الجانب الآخر يصعب عليك أن تجيب شخص ما عما ينقصه ليكون صاحب كاريزما!...

**لذا فقد ارتأيت أن أضع خمس أسئلة تساعدنا على فهم ماهية الكاريزما، أو لنقل هي محاولة لكشف الأبعاد الحقيقية للكاريزما:**

## هل الكاريزما فطرية أم مكتسبة؟

مما لا شك فيه أن هناك أشخاصاً يولدون من أرحام أمهاتهم وقد تجذرت فيهم جينات السحر والبلاغة والقوة الشخصية، فئة من البشر يكبرون فتكبر معهم - دون جهد كبير منهم - ملامح الكاريزما، ولكن هذا ليس بالقانون ولا بالشائع، ذلك أن نسبة مَن يتمتعون بالكاريزما الفطرية قليل من قليل، ولو كان لنا أن نجتهد في إحصائهم لقلنا أنهم لا يتجاوزون 2٪، بينما الغالب الأعم قد اكتسبوا معالم الكاريزما من خلال التعليم والتدريب المستمر، حتى بزغوا بين الناس كنجوم تضيء المجالس، وتنير الأفهام، وتؤثر في الحضور، ويفتقدها كل غائب.



ودليلنا في تأكيد ذلك هم جموع الرموز والقادة والمصلحين وغيرهم من أصحاب الحضور الطاغي، الذين بزع نجمهم فجأة.

وبالعودة إلى سيرتهم الأولى نرى أنهم صعدوا إلى تلك المكانة درجة درجة، فإذا دقت ساعة سعدهم لفتوا الأنظار وأسروا القلوب بحضورهم الأخاذ وحديثهم العذب، وبيانهم الواضح الجميل، وحجتهم الحاضرة.

إنني ممن يؤمنون أن القيادة، والتأثير، هما من الأشياء التي نستطيع اكتسابها، أوافق في هذا إلى حد بعيد رأي المفكر الأمريكي «جون سي ماكسويل» حين صرح بأن البشر ينقسمون إلى قسمين (إما قادة، أو غير راغبين في القيادة)[2]

**الحياة تخبرنا كل يوم بأننا نملك أكثر مما نظن، وأن جزءاً كبيراً من تراجعنا في سباق الحياة منبته تكاسلنا عن الاستغلال الأمثل لما نملكه، وليس لأننا لا نملكه.**

**الكاريزما ليست شيئاً مستحيلاً، وكسب ود الناس ليس موهبة، إنه مهارة، وتعلم، وانتباه، وجهد وتعب.**

## هل هناك كاريزما مصطنعة؟!

نعم.. هناك كاريزما مصطنعة، بل يمكننا القول بأن الكاريزما أنواع، ويطيب لي هنا أن أنقل - بتصرف كبير - كلاما ذكره المؤلف «كارل ألبرخت» في كتابه «علم النجاح الجديد.. الذكاء الاجتماعي» يحدد من خلاله ثلاثة أنواع للكاريزما فيقول :

(2) 21 قانوناً للقيادة، جون سي ماكسويل.



بوسعنا أن نفهم الكاريزما بشكل أفضل من خلال النظر إلى ثلاثة اشكال من أشكالها المميزة، وفقا لتأثيرها، وهم :

## الكاريزما الرسمية :

وهي المرتبط بالقادة والساسة والمشاهير، نقصد هنا أن الكاريزما تتعلق بالمكانة وليس بالشخص.

**ونضرب لها مثالاً بدخول رئيس دولة على شعبه في قاعة مكتظة بالجمهور، يصعب على الجمهور وقتها ألا يشعروا بالرهبة لمرآه...**

هنا نشهد سيطرة الكاريزما على الزمان والمكان، العوامل الجغرافية والتاريخية تعمل عملها، والبروتوكول الخاص بالنجم يمهد الطريق لفرض الكاريزما على الحضور، بما يؤثر حتى على معارضي النجم ويدفعهم لتنحية مآخذهم جانباً!.

**هنا يجب التأكيد على أن هذا النوع من الكاريزما له وقته واستخداماته التي تكون فعالة فيها.**

## الكاريزما الصناعية :

التي تتعلق بنجوم السينما والكرة والتلفاز، والذين قد يعتمدون على العجيب من قصات الشعر، والملبس، والغريب من السلوك والتصرفات.



هؤلاء فعلاً يلفتون انتباه جمهور عريض حتى وإن اشمأز منهم كثر، ويصنعون شهرة كبيرة حتى وإن تأفف من مسلكهم البعض..

إنهم باختصار يحولون الكاريزما إلى صنعة، الهدف منها الظهور المكثف، والتواجد المستمر على الشاشات وأغلفة المجلات دون الالتفات إلى ما قيل عنهم، المهم أنهم حديث الناس.

## الكاريزما المكتسبة:

وهي الكاريزما التي لا تتأتى بالمظهر وإنما بالإنجاز.

أعلم أن المظهر هام، ولكن المخبر أهم، وروح الأناقة لها أثرها لكن أناقة الروح هي الساحرة، أروع أنواع الكاريزما وأهمها وأكثرها أثراً تلك التي تتأتى من خلال عظيم ما قدمه المرء، وثقته بما يملك، وشغفه بالتفوق، واطمئنانه لدوافعه وقيمه ونبل مقصده، وطهارة سلوكه.

وكم من بسيط في ملبسه وهندامه سحر الألباب، وخطف القلوب، وغرس محبته في الأفئدة غرساً، ما الذي امتلكه غاندي سوى إزاره البسيط الخشن؟، ومع هذا ألهب النفوس.

وماذا امتلك أحمد ياسين كي ينفث في الأرواح من عزمه وهو المشلول القعيد؟.

هؤلاء لم يطاردوا الأضواء، بل الأضواء هي التي طاردتهم، إنه الإنجاز



والثقة والتمركز حول قيم ومعتقدات يحترمها الأسوياء من البشر، مضاف إليه الحماس الطاغي لتحقيق أهدافهم وخططهم، وفوقهما التزام مخلص تجاه الحياة بأن يكونوا كفء لها.

وفي هذا النوع من الكاريزما تتحقق المفارقة من خلال التأثير في الآخرين النابع من الهدوء والتواضع بدلاً من الصخب والاضواء، بل حتى في مجالات الكاريزما الصناعية تجد أن هناك قلة استطاعت التسلل من هذا المربع لتستقر في مربع الكاريزما المكتسبة.

مثال ذلك في واقعنا المعاصر لاعب الكرة المصري «محمد أبو تريكة» الذي لم يحظ لاعب عربي في النصف قرن الأخير على ما حظى عليه من حب وتقدير في كافة الأقطار العربية، برغم هدوئه الشديد، وتواضعه الجم، وبساطته الغالبة، لكن أعماله العظيمة والتي شاهدت بعضاً منها بشكل شخصي بعيداً عن الكاميرات أو الأضواء ساعدت على امتلاك هذا الرجل لناصية القلوب، أضف فوق هذا مواقفه القوية الحاسمة التي انتصرت للإنسانية كتضامنه مع المحاصرين في غزة رغم حساسية موقفه وقتذاك.

### ما دور المظاهر إذن في الكاريزما؟

مهمة جداً!، وقولنا إن هناك نجوماً استطاعت أن تتألق دون تأنق أو اهتمام بالمظاهر لا يعني أكثر من أن المظاهر مرتبة أدنى من مرتبة العوامل النفسية والخلقية، ولا تعني إهمالاً لدور الأناقة والمظهر.



ولا يمكن بحال أن نغفل دور الملبس على نفسية صاحبة!، ولا إهمال ميل الناس للربط بين اللباس المرتب والذهن المنضبط، كما أنهم قد يحكمون على وجاهة رأيك بحُسن تعاملك وما ينثره عطرك على المجلس من رائحة زكية.

ما أود قوله أننا نميل دائماً إلى الحُكم على الكاريزما من خلال عيون الآخرين، أو بمعنى أدق «كيف يرانا الناس»، وهذا ليس صحيحاً تماماً، ذلك أن سلوكنا الظاهري يتكئ على دوافع نفسية، كلما استطعنا ضبط هذه الدوافع كلما كنا أقدر على ملامسة مفهوم الكاريزما.

النبي محمد ﷺ كان صاحب كاريزما عالية، المرويات تؤكد أنه كان بسيط الملبس، هادئ الطباع، لكنه في المقابل كان حلو المعشر، طيب الكلمة، يملك دوافع تساعد على أسر أفئدة الناس، وإليك ما أقصده في مثالين فقط :

**الأول** أنه كان رؤوفاً مع الناس، فنراه مثلاً يرسل خادمه في حاجة له، لكن الصبي الصغير وجد أترابه يلعبون فنسى حاجة النبي ﷺ فيحكي الصبي قائلا :

«فَإِذَا رَسُولُ اللَّهِ ﷺ قَدْ قَبَضَ بِقَفَائِي مِنْ وَرَائِي وَهُوَ يَضْحَكُ ويقول: يَا أُنَيْسُ ذَهَبْتَ حَيْثُ أَمَرْتُكَ؟، قُلْتُ : أَنَا ذَاهِبٌ يَا رَسُولَ اللَّهِ».

**الفكرة هنا أنه لم يسمح لمشاعره أن تخصم من رصيد هدوئه واتزانه، ولذلك نجد نفس الصبي ـ أنس بن مالك ـ يقول متحدثاً عن نبينا ﷺ**

«لَقَدْ خَدَمْتُ رَسُولَ اللَّهِ ﷺ عَشْرَ سِنِينَ، فَوَ اللَّهِ مَا قَالَ لِي أُفٍّ قَطُّ، وَلَمْ يَقُلْ لِشَيْءٍ فَعَلْتُهُ لِمَ فَعَلْتَ كَذَا، وَلا لِشَيْءٍ لَمْ أَفْعَلْهُ أَلا فَعَلْتَ كَذَا».



ولا تنسى أننا نتحدث عن محمد ﷺ في نطاق بيته ومع خادمه الصغير حيث يفترض أن يكون متخففاً من عبء الضغوط الاجتماعية، لكن هذه الروح الطيبة هي التي جعلت منه قائداً وموجهاً وصاحب كاريزما من الطراز الفريد.




في قدرة النبي ﷺ على مساعدة الناس في رؤية الأمور والتفاعل معها من واقع نفسية متسامحة مطمئنة.

ففي الوقت الذي يلوم النبي ﷺ على ضعف الهمة، نراه يؤكد فلسفة التوكل والقضاء والقدر، ونراه وهو يحمس أصحابه على تقديم الغالي والنفيس من أجل نصرة ما نؤمن به لا ينسى أن يخبرهم أن مقادير الله غالبة، ولن يستطيع أحد أن ينال ما هو فوق نصيبه وتقدير الله له، ثم فوق هذا وهو يؤكد لهم معاني كانت غائبة عن طبيعتهم القبلية.

فمثلاً يسألهم عن القوي وحينما يجيبون بأنه الشخص الذي يصرع الناس في ساح المعارك، يؤكد لهم أن القوي هو الذي يملك نفسه عند الغضب.

**هذه الفلسفة ساعدت كثيراً على أن يلتف حوله الناس، ويرون فيه قائداً مختلفاً، لا تهزه الأزمات صغيرة كانت أو كبيرة..**

**وتعال لنتساءل سوياً ..!؟**



### كيف يتعامل المرء في حياة مضطربة كثيرة الأزمات والعقبات؟

مثلاً أنك نسيت هاتفك الجوال في غمرة استعجالك وبات عليك أن تعود أدراجك لتحضره بالرغم من تأخرك، أو تصور نفسك في مؤتمر وقد تعطل جهاز الكمبيوتر الخاص بك بما يحمله من أوراق وبحوث، أو غيرها من الأزمات التي يقينا تحصل لكل واحد منا وقد تدفعه ليكون شخصاً غير الذي يود أن يكونه أمام الناس.

فلسفة النبي محمد ﷺ قائمة على أن تنحي مشاعر الغضب والحنق وتبحث عن الحل فيما تملك له حلاً، وأن ترضى بقضاء الله فيما ليس لك يد في تغييره.

قد ترى هذا أمراً مثالياً، لكن العقل يؤكده، بل حتى الفلسفات الروحية كفلسفة «الزن» مثلاً، والتي تعطي أولوية لأن «تعيش اللحظة» وتتخفف من عبء التفكير فيما لا يجب التفكير فيه، مع التركيز على أولوية اللحظة الراهنة.

وخلاصة ما أود قوله أن الكاريزما تكمن في روح جذابة، ونفسية مطمئنة تتضح في سلوك المرء ومظهره.

### هل دور الكاريزما هو في الوجاهة الاجتماعية وصُنع تأثير طيب فقط؟

هذا فهم شائع مغلوط، وهو حصر دور الكاريزما فقط في كون المرء نجماً اجتماعياً، أو وضعه في درجة أعلى من ناحية التأثير ولفت الأنظار وخطف



الألباب، والحقيقة أن الكاريزما ليست غاية يسعى لها المرء، بل هي وسيلة لتحقيق غايات الإنسان المختلفة.

كما قلنا في المبتدأ أن الإنسان كائن اجتماعي يميل لصنع دوائر اجتماعية جيدة، وأيضاً ربطنا النجاح بكامل أشكاله (صحياً، واجتماعياً، ومهنياً) بقدرة المرء على إحداث أثر طيب في نفوس الآخرين.

من هنا نقول بأن دور الكاريزما يكون في مد وتقوية جسور التواصل مع الآخرين، وكذلك التأثير فيهم، فمما لا شك فيه أن الأشخاص المتصفين بالكاريزما لا يجدون صعوبة في التواصل كما أن كلامهم أكثر مصداقيةً وحضوراً، وفوق هذا فإن مصداقيتهم قلما تخضع للمساءلة وإعادة النظر من قبل محيطهم الاجتماعي؛ ذلك لأنهم يملأون المشهد بحضورهم القوي.

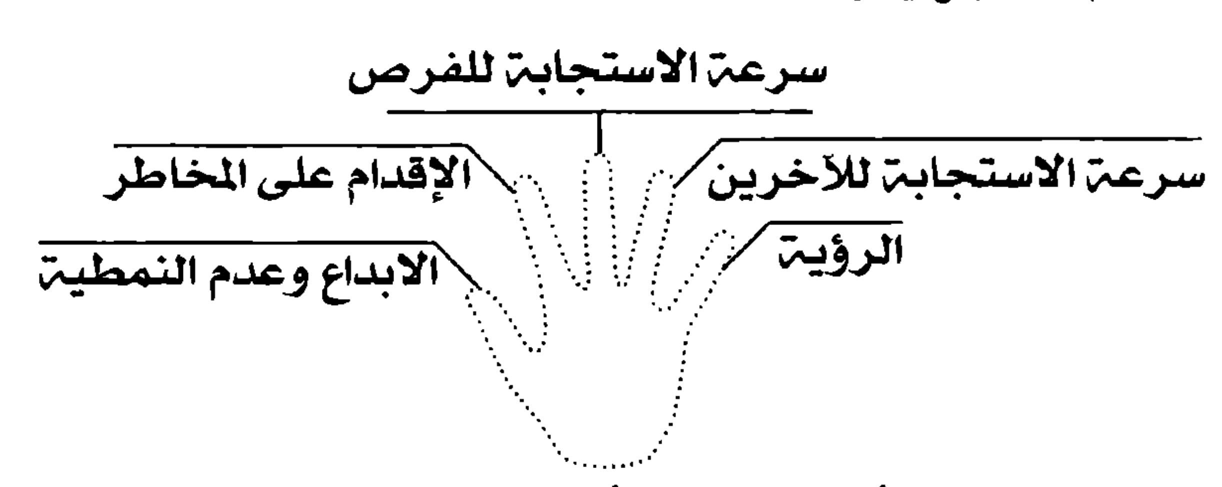
## ما السبيل إلى صنع التأثير المطلوب، واكتساب الكاريزما؟

البعض يظن أن الطريق للكاريزما يكون عبر تقليد النجوم وأصحاب التأثير الطاغي، بينما أول صفة من صفات أصحاب الكاريزما هو أن يكون لهم أسلوبهم الشخصي والذي يعكس شخصيتهم الحقيقية، طريقة كلامهم، ووقوفهم، وملابسهم، وطريقة تواصلهم مع الآخرين، كلها سلوكيات تعبر عنهم وعن حقيقتهم، وتتماشى مع شخصيتهم.

بلا شك قد يحتاج لتعديل أو تطوير أو تغيير بعض السلوكيات لكن التعديل شيء والتقليد وإلغاء الشخصية شيء آخر.

**هذه هي النصيحة الأولى لك كي تكون صاحب كاريزما .. كن نفسك.**

ودعونا نعطي للموضوع شكلاً عملياً ونستعين بمقياس «كونجر - كانونجو» للقيادة الكاريزمية Conger & Kanungo، والذي يعد أحد مقاييس الكاريزما الأكثر شيوعًا والمثبتة صحته، وتقوم فكرته على اختبار من ٢٠ بندًا، تهدف إلى تقييم نقاط القوة في خمسة جوانب، تعد هي قواعد الشخصية الكاريزمية وهما :




لو لاحظنا فكلها أشياء تتكئ على أن صاحب الكاريزما هو شخص يملك هدفاً ورؤية، ولديه دوافع إيجابية تجاه الآخر، وهو شخص مبادر مقدام، وهو مُخاطر بمعنى أن سلوكه يتخطى حدود ما يستطيعه معظم الناس بل يتقدم عنهم خطوة أو أكثر، وأخيراً الإبداع وعدم النمطية.

المزية المهمة هنا هو اعتماد المقياس على صفات يمكن اكتسابها، وإذا نظرنا إلى أحد أكثر الشخصيات إلهاما للشباب في العالم «ستيف جوبز» سنجد أنه



وفقا لجريدة «أوف مانجمنت» قد قضى نحو عشر ساعات في التدريب على إلقاء عروض تقديمية مدتها ١٠ دقائق لتبدو وكأنها ارتجالية!، وكان لهذا دور محوري في شهرته التي حظي بها كشخصية حالمة وقائد كاريزمي





**هذا يضعنا أمام فكرة أن التدريب أحد أهم الأدوات التي يحتاجها الطامح في نيل شخصية ذات تأثير كبير، وأن المُكتسب من الصفات هو الأهم، شريطة أن يكون لدينا الدافع والمثابرة.**

# التسويق

كلنا نملك سلعة نود تسويقها للآخرين..

وفي مجال الذكاء الاجتماعي يُعد تسويق المبادئ والقيم والآراء التي تملكها أمراً حيوياً، وبُعداً مهماً من أبعاد هذا اللون من الذكاء

الوسط الاجتماعي هو دائرة من البشر يحملون آراء وقيماً وأهدافاً قد تكون مختلفة أو متقاطعة، التسويق هنا معناه قدرتك وذكاؤك في صياغة أفكارك وتفسيرها للآخر، وإيصال المعلومة له بسهولة ويسر، مع أقل قدر من التوتر والانفعال السلبي.

الفيلسوف اليوناني أفلاطون يعطينا قبل آلاف الأعوام نصيحة يجد البعض أزمة في وعيها أو العمل بها تقول **«كن لطيفاً؛ لأن كل شخص تقابله يقاتل بشراسة في معركة ما»**

**وما توتر الناس الدائم، وذلك الدخان الذي يكاد يرتفع فوق رؤوسهم إلا من أثر جهلهم بحقيقة أننا مختلفون، وأن على كل واحد أن يعرض بضاعته بشكل لا يؤذي صاحبه.**



وفكرة «التسويق» كبعد من أبعاد الذكاء الاجتماعي تعتمد على أن لدى كل واحد منا قناعاته الخاصة، قيمه التي تفرز آراء وسلوكيات وتدفعه إلى موافقة أو معارضة الأشياء والأفكار والأشخاص.

**ويظل السؤال المهم في كيفية تسويق أنفسنا، كيف نستطيع بيع بضاعة في سوق مكتظ ببضائع مختلفة أو معاكسة لبضاعتنا، كيف نخرج من معركة الرأي والرأي الآخر دون جروح تصيبنا أو خدوش نصيب بها الآخر؟**

بتدبر يمكننا أن نرى ما الذي يفعله فينا الفهم المغلوط للكلام، وكيف تتحول الألسنة إلى مطارق تهوي على الناس في غلظة فتهشم كل الجسور التي تربطنا بهم..

ولعل هذا ما دعاني قبل سنوات إلى تأليف كتاب «الحياة رقعة شطرنج»، والذي حاولت أن أجعله صرخة أطلقها إلى أصدقائي بأنه **لا يكفي أن يكون الحق معنا لكي ننتصر، لا بد من وجود الفهم والوعي والتدبير وبُعد النظر.. والتسويق الجيد!** محذراً من خطورة أن نفشل في تسويق الخير في الوقت الذي يبيعنا فيه الشر بضاعته مغلفة بالحسن من العبارة، والجميل من المديح!.

الذكاء الاجتماعي في هذا الباب يقول لك:

«أنت ما تقوله وتخرجه للناس.. لا ما يحتويه صدرك وقلبك».

ولعلي قلتها وسأظل أرددها بأن القيم والقناعات الداخلية هي أصل سلوك الإنسان مشدداً على أهمية أن تتصالح القيمة مع السلوك.



لكن هذا لا يعني أبداً أن اكتفي بحمل الخير في قلبي، وأتفاخر في عين نفسي بأن الباطن حسن بينما أنا فاشل في نقل هذا الجميل الذي أدّعيه إلى الناس.

في الفصل الثاني سنتعلم بعض المهارات التي تساعدنا على احتراف تسويق النفس، لكنني الآن سأدعوك لنتعرف معاً على أخطر العيوب التي تهدد تسويقنا لآرائنا، وتبخس قيمة أفكارنا وأطروحاتنا في نظر الآخرين:

## إفلاس القاموس:

### الذكي اجتماعيا لديه قاموس ثري من الكلمات، يستخدمها بذكاء ووعي حينما يريد أن يعبر عن آرائه بدقة.

خطأ البعض يتأتى من ظنهم أن عليهم أن يقولوا ما يعتقدون وعلى الآخر أن يفهم بغض النظر عن وضوح الرسالة أو غموضها، لا ينتبهون أن الصراحة وقول الصواب على محموديته قد يكون في موقف ما نوع من التجريح الغير مقبول.

ثراء القاموس يعني قدرة المرء على اختيار أفضل الكلمات للموقف، وعلى وضع الأمور في نصابها، وإفلاسه يعني التترس خلف قناعات مثل «هكذا أنا»، أو «تلك طريقتي وعلى الناس أن تقبلني كما أنا»، لأن الناس ببساطة لن تقبلك إن لم يكن لديك القدرة على قبول اختلافهم، وعلى تفهّم حالاتهم النفسية ودوافعهم.



**البائع في متجره، والمسوق في عمله، يكون لديهم براح نفسي كبير لتشكك الجمهور في قيمة بضائعهم، ويلجأون إلى الشرح والتبسيط والأخذ والرد الهادئ، واختيار اللغة والأسلوب الذي يستشعر قابليته لدى العميل.**



## التعميم:

هؤلاء الذين يقعون في فخ «الكل» لا يمكن أن يكسبوا الناس أو يؤثروا فيهم.

في القرآن الكريم إشارة مهمة على أن يلتزم المرء جانب الإنصاف وهو يتحدث عن الآخر يقول ربنا ـ جل اسمه ـ في سورة آل عمران:

وَمِنْ أَهْلِ الْكِتَابِ مَنْ إِن تَأْمَنْهُ بِقِنطَارٍ يُؤَدِّهِ إِلَيْكَ وَمِنْهُم مَّنْ إِن تَأْمَنْهُ بِدِينَارٍ لَّا يُؤَدِّهِ إِلَيْكَ إِلَّا مَا دُمْتَ عَلَيْهِ قَائِمًا

ثم يعقب على الآية صاحب الظلال بقوله:

" إنها خطة الإنصاف والحق وعدم البخس والغبن يجري عليها القرآن الكريم في وصف حال أهل الكتاب الذين كانوا يواجهون الجماعة المسلمة حينذاك؛ والتي لعلها حال أهل الكتاب في جميع الأجيال.

ذلك أن خصومة أهل الكتاب للإسلام والمسلمين، ودسّهم وكيدهم وتدبيرهم الماكر اللئيم، وإرادتهم الشر بالجماعة المسلمة وبهذا الدين..



كل ذلك لا يجعل القرآن يبخس المحسنين منهم حقهم، حتى في معرض الجدل والمواجهة[3] ﴾ ﴿

كذلك يحذر القرآن من فخ التعميم وعدم الانصاف حتى مع الخصوم بقوله سبحانه :

وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَآنُ قَوْمٍ عَلَىٰٓ أَلَّا تَعْدِلُوا۟ ۚ ٱعْدِلُوا۟ هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ

**«شنآن قوم» تعني «عداوة قوم»، فالآية تؤكد أن عداوتنا لشخص ما لا** يجب أن تمنعنا من العدل والإنصاف، وإعطاء الحقوق سواء المادية أو الأدبية، وفوق أن التعميم وعدم الإنصاف ورؤية الأمور بنظارة يعيبها شوائب وعلل النفس أمراً مكروهاً من الناحية الدينية، فهو أيضاً أمر خطير في مدرسة الذكاء الاجتماعي، ويقف حجر عثرة أمام تواصلنا مع الناس، ذلك أن استخدامنا لعبارات مثل **«كل السياسيين سيئون - الدعاة تجار دين - الناس صاروا جشعين - الأطباء لا يعرفون الرحمة»**، وغيرها من الكلمات التعميمية تعطي دلالة على نفسية مراهقة غير ناضجة وغير مؤهلة لفهم طبائع الناس ولا طبيعة الحياة.

## الحدة :

وأقصد هنا إصدار أحكام حادة على القيم والآراء، دون الوضع في الاعتبار أن الصواب في عيني قد يكون خطأ في أعين الآخرين، والحرام الذي أعتقده في بعض أمور الفقه قد

(3) سيد قطب، في ظلال القرآن.

يكون مكروها أو أخف الضررين في رأي الآخر، وأن الأسود الذي أراه قد يكون رماديا في عين الآخرين.

والصواب هنا هو في المرجعية الذاتية، أعني أن نفسر بوضوح أن حكمنا عائد على قيمنا الذاتية والتي لا تعني في مطلق الأحوال صحتها على العموم.

فرق كبير بين أن تقول : «التأمين على الأرواح والممتلكات حرام ومن يفعله آثم»، وبين أن تقول : «أنا لا أطمئن إلى التأمين، وأتبنى الرأي القائل بحرمته».

طبعاً أن هنا لا أخاطب فقيهاً عمله هو التحليل والتحريم والترجيح بين الأحكام، أنا أتحدث لشخص يملك وجهة نظر في السياسة، والدين، والكرة، والفكر، والعلم.

**لو تعاملنا مع وجهات نظرنا على أنها الصواب المحض لنفر منا الناس واستثقلوا معاشرتنا.**

### التصنيف :

لعبة الأيدولوجيات الكريهة، الذكي اجتماعيا لا يعنيه كثيرا تصنيف الناس (إسلامي ـ ليبرالي ـ علماني ـ اشتراكي) ما يعنيه في المقام الأول وجود أرضية مشتركة للتعاون مع



توافر حد أدنى من القيم الانسانية المشتركة التي لا نختلف عليها.

ولا يعني هذا أن الذكي اجتماعياً لا يتناقش مع مخالفه، أو أنه يستهين بالفوارق التي تفصل بين قيمه ومبادئه وقيم ومبادئ الآخرين، على العكس الناس في وعيها لا تطمئن لأصحاب الهوية الباهتة المطموسة، لكنها تحب وتحترم من لا تمنعه أيدولوجياته أو قيمه أو مبادئه من احترام اختيار الآخر، وترك حساب الناس لرب الناس.

## النقد الحاد :

والذي يتمثل في السخرية، والتهكم، والاستهزاء بآراء الناس وقيمهم، أو بفكرهم وثقافاتهم.

مهما كان الذكي اجتماعياً عارفاً، مثقفاً، فعليه أن يحترم السقف الفكري والثقافي لدى الآخرين مهما كان منخفضاً، فلا يقول مثلا : «يبدو أنك بحاجة لأن تعرف الكثير»، أو «تحتاج أن تقرأ كثيراً حتى أستطيع الحديث معك».

ولا يستخف بمشاكلهم قائلاً : «تلك أشياء بسيطة لا تحتاج لكثير شكوى»، ولا يستهزئ بهم قائلاً مثلاً : «يبدو أنك تستقي معلوماتك من برامج الطبخ!»، هذه كلها مما يوسع الفجوة بيننا وبين من نود التأثير فيهم وتسويق أنفسنا كشخصيات اجتماعية لديهم.



تلك خمس أخطاء قاتلة تقف كعقبة كؤود في طريقنا نحو قلوب الناس.

وأحب أن أضيف أيضاً أمراً مهماً يغيب عن أذهان البعض وهو أننا إذا ما أردنا أن نصنع أثراً إيجابياً لدى الآخرين، فيجب أن نطرح ما لدينا من آراء وأفكار بطريقة تسهل على عقولهم معالجتها.

**بعض الناس يجري الكلام على ألسنتهم دون أن يعرضوه على عقولهم، فلا ترتيب للأفكار، ولا تفكير في مدى ملاءمتها من عدمه للطرف الآخر.**

هل سمعت من قبل عبارة «لقد خطف عقولنا بحديثه الساحر؟!»

**كيف يكون الحديث الساحر؟، من أي شيء يتكون؟**

**الحديث الساحر هو بجانب تخليه عن الأخطاء الخمس التي ذكرناها، هو حديث قريب من أذهان الناس، قد يوافق توقعاتهم وقد يفاجئها، لكن به من التشويق ما يجعله جذاباً رشيقاً، أو على الأقل قريب من ذلك..**

### كيف يصبح حديثنا ساحراً؟!

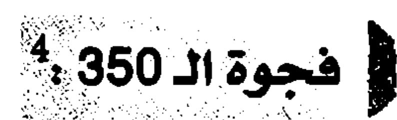
**أنا من المؤمنين بأن الحياة صنعة!، ومعظم ما فيها من أشياء جيدة يمكننا تحصيلها بالتدريب والممارسة.**

قلت معظم وليس كل، وذلك لإيماني أن هناك فروقات فردية قد تميز



أشخاصاً عن غيرهم في بعض الأمور، ولكن في المجمل باب التنافس يسع الجميع.

وسحر الحوار والحديث يمكن تحصيله من خلال نصائح كثيرة، ولعلك قابلت وستقابل بعضاً منها أثناء قراءتك لهذا الكتاب، لكن النصائح القادمة تتحدث عن بعض الأسرار التي في الغالب لا ينتبه إليها أحد، ومنها :



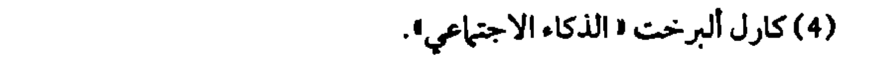

تعتمد هذه الاستراتيجية على معلومة تقول بأن العقل البشري يعالج المعلومات الكلامية بمعدل يصل إلى 500 كلمة في الدقيقة.

لكن البشر يتحدثون ـ في الغالب ـ بسرعة لا تزيد عن 150 كلمة في الدقيقة، وبالتالي فهناك فارق يصل إلى 350 كلمة، عند الحديث مع الآخر تظهر فجوة بين ما نقوله وتقدر ألسنتنا على الإتيان به، وبين ما يستوعبه عقل المتلقي، وهذه الفجوة تدفع المتلقي لأن يتشتت انتباهه، ويصبح عقله ذاهلاً عنا وعن كلامنا.

## فما الذي يسد هذه الفجوة، هذا هو السؤال المهم؟



المتعة والإثارة.. أن تطرح سؤلاً مثيراً، حكمة أو بيت شعر تنتزع الإعجاب، قصص وأمثلة تشبيهية، ولعلك قد ترى في


(4) كارل ألبرخت « الذكاء الاجتماعي».



الأمر صعوبة، لكن من جرب هذه الاستراتيجية وجد أن كل إنسان في مجال علاقاته وعمله والمواضيع التي يهتم بها، يمكن أن يكتسب زاداً ليس بالكبير لكنه سيغير من نمط حديثه وامتلاكه لناصية العقول.

خمسون حكمة ومثلها من أبيات الشعر، وبعض القصص الرمزية العميقة قادرة فعلياً على أن تصنع فارقاً كبيراً في مستوى حوارك، ويمنع الرتابة من فرض سيطرتها على حديثك.

## الإطار:

في دردشة الأصدقاء لا يهم كثيراً أن نتحدث وفق سياق معين، قد نتحدث عن الكرة ثم نُعرج للسياسة، ونتحدث عن ذكرياتنا في الجامعة، وننتقل فجأة لنروي موقفاً مضحكاً تذكرناه...

المشكلة تحدث أننا نقع في نفس هذا الأمر ونحن نناقش أو نجادل أو نتحاور مع الآخر، حاول أن تتخيل معي ـ وأظنك قابلت هذا في حياتك ـ أنك تتحدث في مجلس به بضعة أشخاص في أمر ما، ثم فجأة قرر أحدهم أن يكسر إطار الحديث ليحكي قصة بعيدة عن الموضوع لكنه رأى أنها ممتعة وأنكم يجب أن تستمعوا لها.

الذكي اجتماعياً لا يشتت مستمعيه بكسر أطر الحديث، بل إنه يعمد إلى وضعها ومنع الآخرين من كسرها دون داع، فعندما يتحدث عن قضية ما



ويحاول الآخر أن يحلق بعيداً عنها فإنه يعيده بلطف إلى موضوع الحوار، أو الإطار الذي يتحاوران داخله.

خصوصاً وأن الناس تلجأ إلى حيلة لا إرادية لتغطية جهلها، أو عجزها، بأن تسبح بالحوار ليستقر في المنطقة التي يمتلكون عنها خارطة أوضح، يشبهون في ذلك الطالب الذي لم يذاكر في مادة العلوم إلا فصل الزواحف، ولم يذاكر في فصل الزواحف إلا تعريف «الثعبان»، وعندما سُئل في الاختبار عن الفيل قال «هو حيوان ضخم يمتلك خرطوماً طويلاً يشبه الثعبان، والثعبان هو حيوان زاحف من ذوات الدم البارد، له جسم متطاول، مغطى بحراشف، ولا توجد له أطراف، أو أذنين خارجيتين...».

البعض يفعل مثل هذا، عندما يشعر بأن معلوماته لا تسعفه، أو يشعر حتى بأن لديه معلومات، أو قصص، أو نوادر، أو حقائق لا نعرفها فيستدعيها دون أن يكون لها دور في الحوار.

**دورك هنا أن تنبهه بلطف لأن يعود بالحوار إلى أصله.. وأن يعيد الثعبان إلى جرابه!**

**كأن يقول مثلاً :**

- عذراً دعنا لا نغادر الموضوع حتى لا يتشتت ذهننا.
- عفواً، دعني أكرر تساؤلي لأن كلامك يعني أنني لم أكن واضحاً في طرح الأمر.



وقبل هذا كله، عليك أن تلتزم ابتداءً بأطر الحوار الموجودة.

## الدقة والتحديد:

**الكلام شهوة!، لا تقلّ عن شهوة الطعام والجنس والامتلاك.**

فكرة أن تتحدث والكل يستمع في حد ذاتها تروي عطش الأنا للتقدير والتميز ولفت الانتباه، ولكن ماذا يفيدنا لو لفتنا نظر الناس ثم خسرنا تقديرهم.

الكلام الساحر ليس الكلام الغزير المتدفق بقدر ما هو الكلام الثري المحدد.

عندما أتحدث قائلا : «الحقيقة لديّ تعليقان على هذه النقطة» أو «اعتراضي هنا مبني على ثلاث مغالطات» أو «دعوني أحكي لكم هذه القصة بإيجاز كي نلم بالموضوع أكثر ثم أخبركم برأيي بعدها»، كلها عبارات تعني أننا نتعامل مع شخص يدرك قيمة كلماته، ويعرف جيداً كيف يبيعنا بضاعته.



بينما الشخص الذي يعب الكلام عبا، ويتخيل أن استيلاءه على الرقعة الأكبر من الحوار تعني تمكنه وسيطرته، فإنه سيفيق في الغالب على حقيقة أنه محل إشفاق، أو تذمر الآخرين، وليس تقديرهم.



## كسوة الألفاظ:

حدث يوماً أن جلس الربيع المزني يتدارس مسائل الفقه والحديث مع الإمام الشافعي، حتى إذا ما ذُكر أحد الرواة إلا وقال المزني : «إنه كذاب»، وبالرغم من كونها كلمة قد تبدو عادية لدى علماء الحديث والجرح والتعديل إلا أن الإمام الشافعي رحمه الله قال منبهاً : «يا ربيع! اكسُ ألفاظك أحسنها، لا تقل: فلان كذاب، وقل : حديثه ليس بشيء».

ينبّهنا الإمام الشافعي إلى أن الألفاظ منها ما هو كالعورة تشين وتؤلم وتثير العقل ليرفض والقلب ليُعرض، وتصير كسوتها أمراً مهماً كي لا ينفر الناس منا.

الذكي اجتماعياً يدرك أن كل معنى نود شرحه، أو تعبير نحب قوله، أو فكرة نريد طرحها، نستطيع أن نقولها بأكثر من عشرات وربما مئات الكلمات والألفاظ والمعاني...

**فكيف ننتقي ونختار الأجمل والأليق؟، كيف نضع الكرزة فوق التورتة؟**

**هذا تحدٍّ لا ينجح فيه سوى من يدرك أن بعض الكلمات نور.. وبعضها مظلم كالقبور!.**



## الأمثال أو «المجاز»:

لماذا لا ينسى معظمنا قصص الجدات وحواديتهن؟!، كيف صنع الشيخ «متولي الشعراوي» جماهيريته بين الناس؟، كيف استطاع رجل كالدكتور مصطفى محمود أن يعرض نظريات علمية معقدة في برنامج جماهيري موجه لعموم الناس؟.

**الإجابة: بالأمثلة والمجاز..!**

تلك السنارة التي تصطاد العقل، تبسط المعنى، تضفي عليه رشاقة ومتعة، بعضنا يفعل هذا بشكل عفوي، لكن الذكي اجتماعياً يفعله بشكل مقصود، وأقصد بمقصود هنا هو أنه يجتهد ـ دون تكلف ـ في استخدام مجازات وأمثلة تضفي جمالاً لحديثه، وأيضاً يسراً في إيصال المعنى.

**ما هو المجاز أصلاً؟.**

هو «تعبير عن حقيقة ولكن بمعانٍ غير معانيها الأصلية»، تماماً كالشاعر حينما يتحدث عن حبيبته بشكل مجازي فيقول:

قامت تظللني من الشمس    نفس أحب إليّ من نفسي

قامت تظللني ومن عجب    شمس تظللني من الشمس

هو هنا يتحدث عن أن وجه حبيبته كالشمس المضيئة، هو يراها هكذا وينقلها بشكل فيه مبالغة مجازية في التعبير، ولعل الجمال كله في ذلك المجاز.

فكرتنا هنا تقوم على أن استخدام المجاز في موضعه، ودون تكلف، وباستخدام عبارات غير دارجة يضيف لوناً من المتعة والتوضيح للكلام، ويساعد كذلك في سد «فجوة 350» التي ذكرناها في أول نقطة، انظر مثلاً لهذه العبارات المجازية التي نستخدم بعضها بطبيعة الحال، لنرى كيف يمكن للمجاز أن يلعب دوراً مهماً في تسويق أفكارنا :

- المعنى في بطن الشاعر.
- وضع العربة أمام الحصان.
- وكأنه ابن البطة السوداء.
- أراه النجوم ظهراً
- الطابور الخامس.
- لا ترقص على نغمة خصمك.
- ذبحه بسكين بارد.
- كالبحث عن إبرة في كومة قش.

والحقيقة أن المجاز له قدرة كبيرة على لفت الانتباه، ما دام لا يقال بشكل تكلفي أو به نوع من الاستعراض، ولعل كثيراً من العباقرة والمصلحين والزعماء خلدتهم عبارات مجازية مثلاً :

- **لو لم أكن مصرياً، لوددت أن أكون مصرياً** «الزعيم المصري مصطفى كامل».
- **لئن كَسَرَ المدفع سيفي فلن يكسر الباطل حقي.** «الزعيم الليبي عمر المختار».

- **ليس هناك طريق إلى السلام، فالسلام هوِ الطريق.** «الزعيم الهندي غاندي».
- **الكذبة يا سادة تدور حول العالم بينما لا تزال الحقيقة ترتدي ملابسها.** «الزعيم الانجليزي تشرشل».
- **لم يسبق للتشاؤم أن فاز بأية معركة..** «الزعيم الأميركي أيزنهاور».

يمكنك أن تسوق نفسك يا صديقي إذا أدركت قيمة أن تنتقي عباراتك وتتذوقها جيداً قبل أن تدفع بها على مائدة الآخرين، وتتدبر في الطريقة التي يمكن من خلالها أن تجعل حوارك خاليا من العيوب السابق ذكرها، جذاباً شيقاً.



**وفوق هذا تؤمن بأن للقلوب بوابات، والولوج إليها يحتاج لأن تمهد الطريق ابتداء بحسن العبارة ووضوح الفكرة وذكاء الطرح، وإدراك أن الناس تدير عقولها وقلوبها وأذهانها عنا في كثير من الأحيان لا بسبب سوء الفكرة وإنما بسبب رداءة العرض.**

# العمق الوجداني

> **العمق الوجداني**: ونعني به قدرة الشخص على التفهم والتعاطف والتجاوب مع مشاعر الآخرين، واحترامها، واستثمارها في صنع تواصل نفسي جيد.

البُعد الرابع من أبعاد الذكاء الاجتماعي أسميه «العمق الوجداني» أعني به المساحات الإنسانية التي نقترب فيها من قلوب الآخرين ونترك أثراً وجدانياً يُنبت غرس المحبة والتقدير.

بنظرة متأملة وجدت أن كثيراً من العلاقات المتماسكة كان جزء مهم من تماسكها مرتبطاً بما زرعه أصحابها من مواقف وكلمات عاطفية داعمة.

## حب الناس لك هو السهل الممتنع.

«سهلٌ» لأن الكل قادر عليه، الناس قد تُحب وتلتف وتفتدي رجلاً بسيطاً، بالرغم من أنه لا يملك أن يقدم لهم الشيء الكثير.

و«ممتنع» لأن حبَّ الناس لا يتأتى بقرار، ولا يمكن الحصول عليه بالبذخ والإنفاق مثلاً، ولا بامتلاك السلطة والسطوة، ونحن نرى وجهاء وأعياناً



يلتف حولهم الناس ويهتفون بحياتهم هتافاً يُخرج من الجيب لا من القلب، وبدافع السلامة واتقاء الشر لا بدافع المودة والامتنان.

وصدق خير البشر ﷺ حين ينبهنا قائلاً: «**إنكم لن تسعوا الناس بأموالكم ولكن سعوهم ببسط الوجه وحسن الخلق**»

ولعل مقولة وليم جيمس - العالم النفسي - فتحت لنا زاوية لفهم الدوافع التي تتحكم في بوابة القلب، فتُدخل وتمنع، فحينما أكد أن الناس «تحب وتكره بدافع العاطفة ثم تبرر تلك الدوافع بالعقل والمنطق»، وضع أصبعنا على مفتاح البدء.. الشرارة الأولى..

وهو أن الناس تتعامل في علاقاتها الاجتماعية - وفي مجمل معاملاتها - بدوافع عاطفية بحتة، تحب وتكره من خلال سلوك أو موقف استطاع أن يفتح أو يوصد القلب، ثم تسلم العقل الشفرة فيبدأ من فوره في مباشرة عمله.. التوكيد والتنظير!.

**والأمثلة على ذلك كثيرة.. ومنها ما تعارف عليه الناس بـ «الانطباع الأول»، والذي قد يدوم، ما لم يحدث ما يغيره.**

**قد نرى شخصاً فنحكم عليه بالغرور لمجرد أنه لم يُسلم علينا بالشكل اللائق، أو استأثر بالحديث لنفسه، أو كان سلوكه مفاجئاً لتوقعاتنا عنه.**

أذكر أن شاركت مرة في مؤتمر بإحدى الدول العربية، وأثناء فترة الاستراحة

تم إخلاء القاعة تماماً لأداء الصلاة، مع تأكيد من الأمن بترك المتعلقات الشخصية في المكان لتواجد حراسة على الأبواب، ذهبنا وقد تركنا أجهزة الحاسب المحمول «اللاب توب»، وبعد فراغنا من أداء الصلاة عدنا جميعاً في نفس الوقت لأفاجأ باختفاء جهاز «اللاب توب» الخاص بي.

كانت مشكلة حقيقية بالنسبة لي، مشاريعي التي أعمل عليها قد اختفت باختفاء الجهاز، وجاء مدير الأمن وتعامل مع الأمر بشيء من البطء والبرود، وبعد ساعة من البحث والتنقيب أخبرني بالحقيقة المؤلمة وهي أن جهازي قد سُرق بواسطة أحد رجاله وسيبذل جهده لاكتشاف الفاعل.. إن شاء الله!.

جُنّ جنوني وقتها، بعض الإعلاميين والحضور المتواجدون تعاطفوا معي، مؤكدين أن هناك تقصيراً في كشف الجاني.

الشاهد في الأمر أني كنت في حالة حنق وحزن بالغ، خصوصاً وعقلي يعمل عمله بتذكيري بالمواد التي تسكن الجهاز المفقود والآثار السلبية المترتبة على ذلك، وفي تلك اللحظة جاءني بعض قرائي الذين قطعوا مسافة ليست بالهينة للالتقاء بي والحديث معي.

الصورة المثالية عن كاتبهم المفضل بدأت في التشوّه وهم يرونني منشغلاً عنهم بفهم طبيعة الإجراءات التي ستُتخذ، وآلمهم سلامي الخالي من الحرارة.. باختصار سيطرت عليهم خيبة الأمل والإحباط.

ولولا المحاولة الجادة من بعضهم للفهم والمساعدة وتقديم العون، ومن



ثم تعاطفهم الصادق مع أزمتي حينها، لمضى كل منهم إلى حاله نادماً على وقته الذي ضاع في حضرة رجل يضيق صدره بالناس..!

قد تتعاطف معي عزيزي القارئ وقد جلب لذهنك هذا الموقف حدثاً شبيهاً وتذكرت حسرتك وألمك وربما غضبك وثورتك حينها، وقد تلومني مؤكداً وأنت تسرد كلاماً سابقاً لي - زيادة في التأكيد! - على أن الاحتساب ومواجهة المشاكل بهدوء ودون تعصب هو الشيء الأسلم!.

على كل.. لقد ذكرت لك هذا الموقف لأؤكد أن هناك مواقف كثيرة مشابهة، قد تكون أضخم أو أتفه تعمل عملها في تكوين صورتنا الذهنية لدى الناس، وتفاجأ بعد فترة بصديق يسر لك بأنه كان يظنك «**سخيفاً أو مغروراً أو متعالماً**» قبل أن تتوطد العلاقة ويعرفك بشكل أعمق.



**فكيف نسبق سوء الفهم هذا بخطوة،**
**ونصنع أثراً وجدانيا طيباً لدى الناس؟**

**هذا هو مربط فرسنا..**

أما الفرس نفسه، ذلك الذي ستمتطيه لتصل إلى قلوب الآخرين، فإنه يبدأ بالتعاطف مع الناس، ليس تعاطفا تمثيلياً، وإنما تعاطف نابع من قناعة أن الناس تستحق هذا.

**إن البشر يا صاحبي أضعف كثيراً مما نظن، مهما علا**



الواحد منهم وتعاظم في عين الناس إلا أنه يحتاج للكلمة الطيبة، واللفتة الانسانية، يُقدر هذا جيداً ولا ينساه..

ستقول لي : البعض ينسى ويجحد!.

أعلم هذا جيداً، لكن الأصل في تعاملنا يجب أن يعادل الأصل في الناس.

فهم شرفاء إلى أن يثبت العكس، طيبون إلى أن يثبت العكس، يمكن بناء علاقة طيبة معهم إلى أن يثبت العكس.

وهذا لعمري ذو فائدة عظيمة لك، وأتعس البشر من يحيا بين الناس خائفاً، متوجساً، يترقب اللطمة القادمة، ولعل هذا ما دفع الشافعي ـ رحمه الله ـ للقول: «**من أحب أن يقضي الله له بالخير فليحسن الظن بالناس**».

والعمق الوجداني ـ كمحور من محاور الذكاء الاجتماعي ـ تتم زراعته عبر سلسلة من السلوكيات، كالوقوف بجانب الآخر في فرحه وحزنه، وتقديم الدعم النفسي، وقدرتك على الإصغاء له وتقديم النصيحة أو العون.

أضف فوق هذا ثلاثة محاور أرى بأهميتها البالغة وبقدرتها على صنع فارق في هذه النقطة وهما :

**الاهتمام الصادق تجاه الآخر** | **التعامل معه دون طلب الكمال**

**احترام مساحات الاختلاف**

**ودعني أخبرك لماذا أراهما بهذه الأهمية :**



## الاهتمام:

راقت لي كثيراً العبارة التي قالها أحد أهم الكُتاب الكلاسيكيين في مجال العلاقات الاجتماعية «ديل كارنيجي» في كتابه «كيف تكسب الأصدقاء» من أن كل إنسان في الكون مكتوب فوق جبهته عبارة (أعطني شيئاً من الاهتمام)

وفكرة الاهتمام تبدأ من نيتك الصادقة في دعم وتقدير الآخر، وتنتهي بكلماتك اللفظية، مروراً بلغة جسدك وابتسامتك وكل ما يصدر منك بوعي أو عفوياً تجاه محدثك.

يتحدث الصحابة رضوان الله عليهم من أن النبي ﷺ كان إذا تحدث مع أحدهم «أقبل عليه بكليته»، وهذا نوع من الإقرار الفوري والمباشر منه ﷺ بأنه في تلك اللحظة ليس عندي من هو أهم منك.

فكرة أن تنظر في عين مُحدثك، تلتفت إليه بانتباه ووعي ويقظة، توافق برأسك، وتعطي الإيماءات التي تُعلن عن متابعتك لحديثه.

والفكرة هنا ليست في تغيير أنماطنا السلوكية، أو تبديل طبائعنا، وإنما الأمر متعلق بإثراء تعاملنا مع الآخر، وتعلم بعض الإشارات واللفتات المهمة.

بعض الناس مثلاً يرفع الحاجب عند الدهشة، يهز الرأس مبتسماً كدلالة على الموافقة، يضيق بين حاجبيه كعلامة للانتباه والتركيز...

مما يعطي شعوراً استرجاعياً لأثر ما يقوله المتحدث، ويشعره بالغبطة



والامتنان والسعادة لأنك ـ كمستمع ـ أشعرته بقيمة وأهمية ما قاله وسرده على أذنك.

وقد يبدو للبعض أن ما قلناه يدور فقط حول بعض الاشارات اللفظية أو السلوكية، وهذه رؤية أحادية قاصرة؛ لأن الاهتمام المزيف قد ينجح مرة، وقد يمرره الآخر من باب الذوقيات أو البروتوكول.

**لكن الاهتمام الذي نقصده هو الاهتمام الحقيقي الذي يعني تقبلك للآخر رغم أي شيء، تقبلك له ولشخصه رغم ما قد يبدو أو يكون من اختلاف فكري أو أيديولوجي مثلاً**

## صديق بلا عيب:

أسطورة لا يمكن وجودها على سطح الأرض، ولا ينبغي لشخص مثلي ومثلك لا يملك لنفسه العصمة أن يطالب الناس بها.

شريحة كبيرة من الناس تميل في تعاملها مع الآخر إلى أن تلبس لباس القاضي، تشعر وكأنها تتربص في انتظار الزلة، وهؤلاء في نظري هم الثِقل الذي يجذب الحياة لأسفل، وسلوكهم ما هو إلا مداراة لأمراض نفسية وعصبية كامنة فيهم.

**بينما العظماء حقاء، الأصحاء، هم أولئك الذين يشعرونك بأن الحياة أبسط من أن نضيعها في التربص لبعضنا البعض.**



ذات يوم دار في ذهني سؤال مفاده : «**لماذا يترك الله الظالمين في الأرض؟**».

قلت لنفسي : أليس من الأفضل أن ينزل الله من لدنه صاعقة فترينا في هؤلاء آية، وبعد برهة أدركت أنني قد أسأت الفهم والوعي.. والأدب!.

**وذلك لأنني استعجلت عقاباً على الآخر بعدما أمسكت به متورطاً في رذيلة «الظلم» ناسياً أنني طالما تورطت في أشياء عدة ثم خرجت رافعا يدي منيباً تائباً طالباً للعفو والمغفرة.**

**فلماذا كنت قاضياً هناك أطالب بالعدل والقصاص.. ورحيماً رقيقاً هنا أطالب بالرحمة والمغفرة؟!**

الذكاء الاجتماعي يخبرك بهذه الحقيقة الواضحة التي نهملها كثيراً، وهي أن الناس لديها عيوب، ولا يجب لمن يطمح في امتلاك قلوبهم أن يقف على الواحدة.. ويطالبهم بالكمال والعصمة.

**ولله در أجدادنا حين نبهونا بأن من أراد أخاً بلا عيب.. فلا أخ له.**



## الاختلاف :

وهذا مما سيتقدم الحديث عنه بتوسع، بل لعله صار مما قُتل حديثاً في السابق، لكنه وحتى الآن لم يدخل دائرة الوعي بعد!.

**نحن مختلفون..** في الوعي، والفكر، والاستنتاج..

**نحن مختلفون..** في تعريفنا لمعايير الخطأ والصواب، والحق والباطل، والجائز والممنوع..

**نحن مختلفون..** في ضبط المصطلحات، ومواقفنا من المُسلمات، وقدرتنا على قراءة الأحداث..

### فما الذي تتوقع أن ينتجه هذا الاختلاف غير.. الاختلاف!

**نختلف في القاعدة التي نرتكز عليها، إذن بطبيعة** الحال سنختلف في الشكل النهائي، يكبر ويصغر هذا الاختلاف وفقا لمساحات التقارب والتمازج بين أفكارنا ومعاييرنا ووعينا، واتفاقنا على المصطلح والمعيار..

### أين المشكلة إذن..؟

المشكلة في أننا ننظر للاختلاف مع أفكارنا وكأنه موجه إلى ذواتنا.. إلى أنفسنا..



هو يختلف معي إذن هو لا يحترمني!.

وربما.. لأنه لا يعرف، ولا يفقه.. ولا يفهم.. لذا يحتاج للتقريع والزجر!، والحقيقة غير ذلك.. تماماً

وسأخبرك كيف.. لتعرف أن الشيء الوحيد الذي لا يجب أن نختلف فيه هو الإيمان بوجوب الاختلاف!!.

يحكي النبي ﷺ في حديث الرجل الذي قتل مائة نفس أن الملائكة اختلفوا فيما بينهم في مآل الرجل وهل إلى الجنة أم إلى النار؟.

ويروي القرآن أن داوود وسليمان عليهما السلام - وهما نبيان - اختلفا، وكذلك موسى والخضر، وأيضاً موسى وهارون عليهما جميعا السلام.

وتؤكد كتب السير أن أصحاب النبي ﷺ اختلفوا فيما بينهم في الرأي، سواء في حياة النبي أو بعد مماته ﷺ

فما الذي يعنيه كل هذا.. أيعني شيئاً غير حتمية الاختلاف ووجوبه، ومن ثم فهمنا له وتقبله.

لكنه أمر مستحيل على من ينظر للأمور من وجهة نظر أحادية، فلا يرى سوى الحق الواحد، واللون الواحد، والفقه الواحد، والمعيار الواحد.

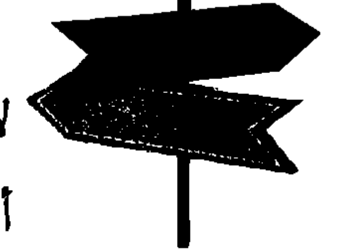
**ومثل هذا قالوا قديما :**

**«حتى وإن كان رأيك صواباً.. فهو لا يمثل سوى وجه واحد فقط من الحقيقة»..**



**أيعني هذا أن الحقيقة يمكن أن تكون ذات أوجه؟!.**

نعم بعض الحقائق لها عشرات الأوجه.. وأكثر من طريق!.



وهذا عين ما يخبرنا به الذكاء الاجتماعي، أن من يطمح لامتلاك الناس، والتأثير فيهم، ودفعهم للتعاون معه عليه أن يتفهم وجوب اختلافهم معه.. ومعارضتهم إياه.

**وأن التعصب للرأي، أو الدين، أو حتى فريق الكرة.. لا يأتي بخير..**

## اعتراض:

البشر أصناف، منهم المنفتح المتبسط، وفيهم المنطوي، وكذلك البين بين، فكيف نطالب الناس بأن يتعاملوا باستراتيجية واحدة؟، وهذا لعمري مما يجافي طبائع البشر!.

هذا حقيقي.. يقيناً البشر مختلفون، كل واحد منهم محمول على طبائعه النفسية، تتحكم فيه بشكل أو بآخر جيناته وبيئته وتربيته، ولكل منا مناطق الراحة التي تختلف عن الآخر.

منا من يحب العلاقات الضيقة ويضجر من الانفتاح وتشعب العلاقات، وهناك من يهوى الحياة وقد امتلأت حتى الثمالة بالأصدقاء والمعارف، وهناك من يجمع بين الانفتاح مع الانضباط.



والذكاء الاجتماعي لا يعني أبدا أن يكون البشر منفتحين بالجملة، ولا يطالبنا بأن نكون نمط واحد.. أبداً.

الأمر ببساطة يعني أن هناك منطقة وسطاً شديدة الاتساع، براحها يشمل المنفتح، والمنضبط، بل والمنغلق!!.

نعم والمنغلق.. ما دام انغلاقه لا يذهب به إلى دائرة الوحدة، ولا يدفعه إلى العزلة وهجر الناس.

إن كثيراً من الكتاب والمفكرين والشعراء بل والمدربين والمتحدثين وغير قليل من نجوم الفن والكرة غير منفتحين على الناس، لكنهم في نفس الوقت تعلموا كيف يهتمون بالآخر، ينتبهون للإشارات، يحترمون طبائع الناس وأنهم بشر لديهم ميل بأن ينتبه إليهم الآخر ويعطيهم شيئاً من الاحترام والتقدير.

## ولذلك أقول.. كن أنت.

لا الذكاء الاجتماعي ولا هذا الكتاب يطالبك بأن تكون ـ شخصاً غير ما أنت عليه، نحن نطالبك بأن تنتبه ـ فقط ـ إلى ما قد تقع فيه من أخطاء، وإلى بعض ما قد لا تنتبه إليه من إشارات لها قيمة مهمة وفاعلة ومؤثرة لدى الآخرين..

يمكنك أن تغلق دائرة أصدقائك عند صديق أو صديقين أو ثلاثة، لكنك مع هذا تعطي للعشرات الذين تتعامل معهم يوميا بعض مما يستحقونه من الاهتمام، ثم تعود إلى خلوتك المحببة الجميلة مرة ثانية.



## اعتراض آخر:

يبدو أن هذا الكتاب ـ كغالب كتب التطوير الذاتي ـ تطالبنا بأن نكون مثاليين، أي اهتمام تطالبني أن أعطيه للآخر في عالم تتغير أبجدياته فتنسحب الانسانية لصالح العملية، نخرج من بيوتنا صباحاً لنلهث، وجميعنا ـ أو معظمنا ـ يضع نصب عينيه الأقساط التي يحتاج لأن يدفعها قبل انقضاء الشهر.

إن كان البعض منا ـ أو معظمنا ـ قد وقع في شرك الشره، واستسلم أمام سيل الإعلانات التي تحاصره، فبات يفكر دائما في الشقة الأوسع، والسيارة الأحدث، وصارت الماركات العالمية جزء أصيل من حساباته الشرائية، فلا يعني هذا أبدا أن نضحي في المقابل بمساحة الإنسانية التي تؤكد لنا قبل غيرنا أن هناك ما هو أغلى قيمة من المادة والاشياء.

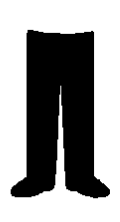
اتهامات المثالية تلاحقني مذ أصدرت كتابي الأول، وأسمعها كثيراً أثناء محاضراتي ولقاءاتي التلفزيونية، ودعوني أخبركم بخلاصة ما توصلت إليه..

إننا نبذل مجهوداً مضاعفاً وكبيراً لا لاكتشاف نظريات جديدة تساعد الناس، وإنما لكي يرى الناس ما ظل لسنوات من البديهيات، نبذل دفعاً شديداً كي نوجه أنظار الناس إلى المسلمات والحقائق التي نسوها وهم يسبحون في بحر الحياة برياحه المادية، وزوابعه وتحدياته وأعاصيره التي لم تترك لأي منا فرصة كي يعود للشاطئ ويعتزل تلك المعركة المُنهكة!.

نعم.. صرنا بحاجة كي نقنع الناس أن المال ليس كل شيء، وأن الإنسان أهم من الأشياء، وأن لا أحد منا سيحصل على كل ما يشتهي، وأن الأصل في السعادة أن نشعر بما بين أيدينا ولا نترك للنفس حبلها على الغارب فتشتهي بشره وتسحبنا خلفها.

بحاجة لأن نؤكد للناس أن طاولة الطعام التي تجمع الأسرة، واللعب مع الأبناء وقد جعلت هاتفك على وضعية «صامت»، واتصالك بزوجتك من العمل لا لشيء إلا لتسألها عن حالها.. كل هذه الأشياء البسيطة ـ التافهة من وجهة نظر البعض ـ هي من أولويات الحياة، لا من ترفها.





**نحن لسنا مثاليين، ولا أطالبك بأن تكون مستقيما كشعاع الشمس في كل أحوالك، التجربة علمتني أن المثالية الزائدة خطر، وقد تُسلم صاحبها للاكتئاب والضيق والانعزال، ولكن التفاؤل الواعي، والفهم العميق لطبائع البشر وطبيعة الحياة أمر مهم جداً**



# الأصالة

إذا اعتبرنا أن العالم خشبة مسرح، وأن شركاء الحياة هم شركاء البطولة، فإن الكواليس هنا هي (القيم المُحركة).

فتلك القيم هي الجانب الخفي عن أنظار الجمهور.

الأصالة: فكرة أن تكون حقيقياً، أن تتبنى سلوكاً يعبر عن أصالتك، البعض يتصور أن الذكاء الاجتماعي لون من المجاملة أو المداراة والمداهنة، هذا البُعد يخبرك أن القيم الأصيلة هي من تربح دائما.

نحن نُخرج لهم ما نريد من السلوكيات، نتحدث ونتكلم ونتفاعل بشكل قد يعبر عن حقيقتنا وقد يكون مرتديا لباس زور..

ولو ضربنا صفحاً عن عِظم وأهمية أن تكون إنساناً نبيلاً راقياً من الداخل والخارج، فإنني سأقف عند قضية أخرى مهمة وهي خطورة أن تكون شيئاً غير نفسك!.

أن تكون ممثلاً تؤدي دوراً تمثيليا تعلم جيداً أنك ستخلعه بنصوصه وملابسه وتعابيره حينما تعود إلى حياة أخرى تختلف عن سابقتها.



ولعلنا أخطأنا ـ نحن كُتاب التنمية الذاتية ـ حينما قللنا قصداً أو دون قصد من أهمية أن نهمس دائماً في أذن أصدقائنا بأن يكونوا أنفسهم، وألا يروا النجاح الذي نحدثهم عنه خلعاً لشخصياتهم وطبائعهم!.

وكثير من العثرات التي يقع فيها راغبو النجاح تأتي من تصميمهم على أن يكونوا شيئاً غير ما هم عليه، وأن يلعبوا دوراً لم يُخلقوا له.

**الأصالة في الذكاء الاجتماعي تحاول أن تكبح زمام اندفاعك، تعتمد على تقوية ثقتك بنفسك، وإيضاح حقيقة مهمة وهي أن لكل منا نقاط قوة، قد نحتاج فقط لأن نراها، أو ننفخ عنها التراب**

وأن السوء كله أن نذهل عن رؤية نقاط قوتنا تلك وننظر إلى ما لدى الآخرين فنحاول تقليده، وعندما نفشل ـ وغالبا ما نفشل ـ نتهم أنفسنا بالخيبة، والزمان بالجفاء، والدهر بالمعاندة.

يؤكد هذا الأمر الكاتب التحفيزي المعروف ديل كارنيجي بقوله :

**" علمتني التجربة أن أسقط فورًا من حسابي الأشخاص الذين يتظاهرون بغير ما هم في الحقيقة. فهؤلاء المقلدون، المتظاهرون بعكس حقيقتهم، أبرز خصائصهم عدم الثقة بالنفس، والتذمر من تكوينهم النفسي والوجداني. "**

وخطر غياب الأصالة ينضح في الغالب على هيئة سلوك مضطرب وعدم ثقة بالنفس، أو على الجانب الآخر قد يظهر في طمس لشخصية وهوية الأنسان.

والظهور بشخصية تجافي شخصيتك الحقيقية فوق أنه سيشعرك بغربة وعدم ثبات وثقة، فإنه أيضاً لن يمثل لك جداراً آمناً على الدوام.

يقول الشاعر :

كل امرئٍ راجعٌ يوماً لشيمته وإِن تخلَّق أخلاقاً إِلى حينِ

## الحل إذن في أن تكون نفسك..

**وأن تكون نفسك يعني أن يعبّر سلوكك عن قيمك وما تؤمن به..**

وكلما كانت قيمك وما تؤمن به ترتبط بالقيم العليا كالإنسانية، والعدل، والأمانة، والمساواة، وحب الخير للناس، فإن هذا يعني ببساطة أنه لا ينقصك إلا المهارات التي تساعدك على إنضاح ما لديك بشكل ذكي وجذاب.

**ولعلي هنا بسائل حائر يقول** : أليس من الأهمية أن نقلد العظماء في سلوكهم العظيم، وأن نحاكي العباقرة، وأن يكون لنا قدوة نستلهم منها الصواب والحكمة؟.

**وإجابتي هي : نعم ولا ريب!**

ولكن من قال أن التعلم والتأسّي بالآخر تعني الذوبان في شخصيته؟

في رأيي ويقيني أن محمداً ﷺ هو أعظم البشر وأكثرهم قدرة وتأثيراً في



أصحابه، ومن قراءتي فإن أصحابه أحبوه بشكل كبير جداً، ومع ذلك نجد أن لكل صحابي من أصحاب محمد ﷺ شخصية فريدة ولها سمات وخصائص تميزه.

**فلماذا لم تنصهر هذه الشخصيات في شخصية هذا الرجل العظيم؟!.**

**والإجابة : لأن الأستاذ كان حريصاً على الاستقلالية الشخصية لدى أتباعه.**

لأن القائد يعلم جيداً أن قوة الدعوة، ومتانة الفكرة، وعنفوان المبدأ، لا يمكن تحققه إلا برجال يمتلكون ثباتاً انفعالياً، واستقلالية شخصية، وثقة بالذات، واحتراماً للمواهب والقدرات الفردية.

كانوا جميعاً يعتبرون محمداً ﷺ القدوة التي يجب الاحتفاء والتأسي بها، دون الذوبان التام في الشخصية، فالله أعطى لكل من عباده موهبة، وقدرة، وقوة ما، نستلهم من الآخرين ما نصقل به الشخصية، ونهذب به السلوك، ونصوب به المسار.. مع الاحتفاظ بثبات الهوية.

فنجد مثلاً أن عمر ﷺ قبل الاحتكاك بحبيبه محمد ﷺ كان يملك صفات (القوة، الأنفة، عزة النفس العالية، **الاستقلال**، الحزم)، ما الذي تغير بعدما عثر على قدوته إذن؟



تغير التوجه الفكري، وترشد السلوك العملي.

فكان ﷺ عنه شديداً ولكن في الحق، قوياً ولكن على الظالم، عزيز النفس ولكن على العدو، مستقلاً ولكن عن نزعات الهوى، حازماً ولكن في مواجهة الأخطاء..

ولعل هذا يجعلنا نعيد قراءة قول ربنا جل وعلى في سورة الرعد:

إِنَّ ٱللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا۟ مَا بِأَنفُسِهِمْ

الله - سبحانه وتعالى - هنا لم يقل «حتى يغيروا أنفسهم»، ذلك أن هذا يستدعي تدميراً شمولياً للشخصية، لكنه - جل اسمه - طالبنا بأن نغير «ما بأنفسنا» وكأنه يخبرنا سبحانه بأن الوعاء نفسه لا لغط فيه، وإنما القضية فيما يحتويه الوعاء من قيم، وأفكار، وقناعات.

نحن نتعلم، ونتخذ القدوة، ونبدل ما وضح سوأه وخلله من فكر أو سلوك، دون المساس بجوهر الشخصية نفسها.

نعود ثانية للمحور الرئيسي ونؤكد أن الأصالة التي نريدها للذكي اجتماعياً تتعلق بثقته بنفسه، واحترامه لكينونته، وألا يخون ضميره وقيمه، وأن يكون رقي سلوكه منبعه نبل الدافع وعراقة الأصل وجمال القيمة.

والحقيقة أنني آمنت بعد عقد ونيف من الكتابة والتدريس في مجال التنمية الذاتية بأن أصل الشخصية السوية ينبع من اتزان فلسفة المرء في الحياة.



**لا بد كي تنطلق في الحياة مبدعاً وخلاقاً، بل وسعيداً هانئاً، أن يكون لديك فلسفة تجاه كل شيء في الحياة.**

لديك فلسفتك الخاصة في التعامل مع الناس وحدود انخراطك بهم.. فلسفتك في الاستمتاع بالحياة، فلسفتك في التدين وعبادة خالقك، فلسفتك في النظر إلى المال ومعرفة قيمته الحقيقية، فلسفتك تجاه مراقبة نفسك ونزعاتك.

فلسفتك في الحياة هي الطريقة التي تنظر بها للأمور، وتحكم بها على الأشياء، وتستدعيها لتقرر لك خطواتك.

وهي جزء من معالم شخصيتك وبها تُعرف.

هذه الفلسفة القائمة على فهم عميق لنفسك وللحياة من حولك، والتي تولد نوعاً من النباهة والفطنة والوعي هي ما يحدد اتزان الإنسان في الحياة، ومن ثم عمق خطواته.

هناك من البشر من يحيا وفق المستجدات، أشبه برد الفعل، يغير رأيه واستراتيجيته كل يوم وساعة.

وهناك من ينتهج استراتيجيات مجتمعه دون أن يعرضها على ذهنه أو يتفكر فيها، لا يقرأ في كتاب الحياة فيرى دروسه في سيرة البشر، ولا يقرأ في كتب الأولين والمعاصرين فينهل من حكمة حكيم أو تجربة خبير، وتلك لو تدري علة بالغة.

وفلسفتك لا يمكن تحصيلها من محاضرة واحدة، أو كتاب منفرد، أو

نصيحة عابرة، لكنها تأتي بجهد من التأمل والتدبر، والشجاعة في تبني قيم وآراء قد تخالف ما تعود عليه الناس، أو رباك عليه أبواك، أو علموك إياه في المدرسة.

**وبناء عليه أعود للتأكيد يا صاحبي على أهمية أن تتبنى فلسفة تجاه الناس، قائمة على أساس من القيم النبيلة الشريفة، تنضح في سلوك قويم، تؤتي ثمارها في الدنيا عبر علاقات حيوية دافئة، وفي الآخرة عبر رضا الرحمن عن عبده الذي شهد له أهل الأرض بطيب المعشر، وحسن السيرة، وجميل الخصال.**



# ملاحظات وتطبيقات على الفصل الأول



## ملخص الفصل الأول 01

1 الذكاءات أنواع، وكل إنسان منا عليه أن يبحث عن اللون الذي يناسب مواهبه، وقدراته، وميوله، والخطأ الذي يرتكبه الأقدمون ونمارسه نحن أيضاً تجاه أنفسنا والآخرين، هو الظن بأن هناك لوناً واحداً فقط للذكاء، تحدده الدرجات الدراسية، والاختبارات.

2 الذكاء الاجتماعي هو أحد أهم أنواع الذكاءات؛ وذلك لأنه لا غنى عنه للمرء مهما كان نبوغه في أي نوع آخر، التعامل مع البشر أمر ضروري، والنجاح في هذا التعامل يتطلب وعي وفطنة، وهما ما يوفرهما لنا الذكاء الاجتماعي.

3 للذكاء الاجتماعي مظاهر، وأبعاد، المظاهر تعني الشكل الذي يظهر عليه الذكي اجتماعياً، ويمكننا من خلاله استشفاف القوانين، والسلوكيات التي تعزز من مفهوم هذا اللون من الذكاء، والأبعاد هي الخريطة التي نتبعها «فكراً وسلوكاً» كي نصل إلى درجة الذكاء في التعامل مع الناس.

4

هناك خمسة أبعاد للذكاء الاجتماعي، فهم كل واحدة منهم، والعمل على تنميتها وتطويرها من شأنه أن يرفع من كفاءة تواصلنا، وبالتالي ذكائنا الاجتماعي.



# تقييم وتطوير ذكائك الاجتماعي

تقييم المستوى أمر مهم جداً لأي طموح، وذلك لأن مكانك في الخريطة هو الذي نبدأ من عنده رسم طريق الوصول، ونضع على إثره خطط العمل والبرامج.

مشكلتي الشخصية مع الاختبارات هو تشككي الدائم في قدرتها على إعطاء نتيجة حقيقية، والمشكلة لا تكمن في الأسئلة أو الاختبار فحسب، وإنما تكمن فيمن يجري الاختبار، وقدرته على شرحه وبالتالي الوثوق بالإجابة التي تخرج من المتدرب أو الحالة.

**وهذا ما لا يمكن الوثوق به من خلال الأسئلة العامة المكتوبة.**

أذكر أنه في عام 2010 أجري بحث كبير لإحدى المنظمات العالمية لقياس مستوى السعادة عند الشعوب، وكانت النتيجة أن الشعب المصري أتى في المرتبة الأولى من حيث السعادة والرضا، يسبق في ذلك أهل أوروبا وأمريكا، وجميع البلدان.



## فهل فعلاً تلك حقيقة واقعة؟

وبالعودة إلى الاستبيان، اتضح أن المصريين يختلط لديهم «الرضا عن الله، والرضا عن الحال»

**فعبارة مثل «الحمد لله» تلتصق باللسان دائماً حتى وإن لم يقصدها الفؤاد!.**

وهي نفسها العبارة التي أجاب بها معظم الشريحة على غالب الأسئلة، وهو ما تُرجم بأنه يعني الرضا والسعادة والقبول التام للأوضاع القائمة.

ومن نافلة القول التذكير بأن هذا التقرير تم استخدامه سياسياً للتأكيد على رضا الشعب عن رئيسه وحكومته، وسعادته الغامرة بهما!

نعود إلى الذكاء الاجتماعي، واسمح لي هنا أن أعرض عليك إحدى الطرق التي آمل من خلالها أن نتفكر ونحاول أن نصل إلى درجة قريبة من مستوانا الحقيقي، وتكشف لنا ما قد نكون في حاجة إليه.

فكرة الطريقة أو الاختبار - إن صح القول - هو تبيان نظرتك لذاتك، مقارنة بنظرة الآخرين، محاولة لصنع مساحة من المقارنة من شأنها إضاءة جوانب القصور، والتأكيد على نقاط القوة.[5]

(5) نموذج الذكاء الاجتماعي social Intelligence Profile .




**مهمتك هنا أن تقوم باستحضار عقلي لأكثر خمس شخصيات لا تحترم بعداً أو أكثر من أبعاد الذكاء الاجتماعي.**

بمعنى أن سلوكها الشخصي ضار ويؤذيهم ويُصعب من عملية التواصل معهم، الأفضل أن تكون الشخصيات قريبة منك، كي يمكنك استحضار سلوكيتها بوضوح إلى ذهنك.

حاول أن تتفكر في كل شخصية، وتحديد عيوبها، وأثر هذا العيب في علاقتهم مع الآخرين، ثم بعد ذلك اكتب اسم الشخص في الجدول القادم، وبجوار كل شخص الانتهاك الذي يقوم به لأبعاد الذكاء الاجتماعي التي ذكرناها، مثلاً :

| م | اسم الشخص | السلوك الضار |
|---|---|---|
| 1 | أشرف | الاستهزاء والسخرية |
| 2 | مها | احتكار الحديث ـ اللوم والنقد المتواصل |

حاول أن تفكر في أكثر هذه الأخطاء خطورة، وأشدها أثراً سلبياً تجاه الآخرين.

**والآن ابدأ:**

| م | اسم صاحب السلوك السلبي | السلوك الضار |
|---|---|---|
| 1 | | |
| 2 | | |
| 3 | | |
| 4 | | |
| 5 | | |

## المرحلة الثانية

سنعيد ما قمنا به في الخطوة السابقة ولكن استحضاراً لأشخاص يملكون سلوكيات إيجابية تدعم أبعاد الذكاء الاجتماعي، كالدعم أو التعاطف، أو احترام الآخرين، أو القدرة على الاستماع للآخرين، أو الحلم وعدم الغضب.

بلا شك ستجد أن كل شخص لديه أكثر من صفة إيجابية، خذ أكثر صفة ترى بأنها مؤثرة في شخصيته وتميزه من وجهة نظرك.



| م | اسم صاحب السلوك الإيجابي | المهارة التي يستخدمها |
|---|---|---|
| 1 | | |
| 2 | | |
| 3 | | |
| 4 | | |
| 5 | | |

أريد منك شيئاً آخر، وهو أن تستدعي أبعاد الذكاء الاجتماعي وأنت تكتب السلوك الضار، أريد منك وعياً لما يمثله السلوك السلبي من انتهاك لبُعد أو أكثر من هذه الأبعاد.

**الهدف هنا** هو أنك ستدرك خطورة بعض هذه السلوكيات السلبية، ذلك أن سلوكاً واحداً مثل الاستهزاء والسخرية مثلاً قد يؤذي على الأقل ثلاثة أبعاد بشكل مباشر ( **الاستشعار، والبعد النفسي، والتسويق**)، بينما سلوك سلبي آخر مثل الشكوى المستمرة قد يؤذي بشكل أكبر بُعدي (**الاستشعار والكاريزما**)، وهكذا.

**الأخطاء الاجتماعية** ليست سواء، هناك سلوكيات تضرب الشخصية أكثر من غيرها، هذا سيحملنا بعد ذلك إلى فهم أن تصحيح أخطائنا الاجتماعية قد يختلف حسب نوع الخطأ، ومدى الأثر الذي يُخلفه، بعض الأخطاء حلها اعتذار سريع، وبعضها يحتاج إلى خطة عمل، وبذل مجهود لاسترضاء الشخص الذي أخطأنا في حقه!



## المرحلة الثالثة

عليك الآن أن تقوم بدمج كل السلوكيات السلبية التي كتبتها، ثم هب أن كل هذه الصفات تجتمع في شخص واحد، أعط لهذا الشخص اسماً، وليكن «سمير» مثلاً

نفس الشيء افعله مع السلوكيات الايجابية، اجمعها كلها، أو اجمع أفضلها وأهمها من وجهة نظرك، وتخيل أيضاً أنها تجتمع لدى شخص واحد وأعطه اسماً، وليكن «عبدالرحمن» مثلاً

## المرحلة الرابعة

المرحلة الأهم والأدق، وهي مرحلة المقارنة والتقدير.

ستقارن الصفات التي رأيت أن الشخصية المتعثرة اجتماعياً تمتلكها وتسبب لها مشكلات في علاقاتها، وهل نفس الصفات عندك أم لا؟

نريد منك أن تقيسها بدرجات، من الممكن أن يكون لديك نسبة ما من سلوك سلبي لدى نفس الشخص، أريدك أن تحددها كدرجة من (1 : 10).

ونفس الشيء ستقوم به تجاه الصفات الإيجابية، أريدك أن تصل إلى رؤية حقيقية وواضحة لنفسك.



أظنني لست بحاجة للتأكيد على الصدق والأمانة، هذا تقييم شخصي، هدفه كشف مساحات في شخصيتك قد تغيب عنك في زحمة المعاملات اليومية، خصوصاً وأن الكثير منا يتحرك في الحياة دون أن يقوم ولا مرة واحدة بعمل تقييم شامل لذاته، يكشف له جوانب الامتياز أو القصور في شخصيته وسلوكه.

**أين أنت :**

يحتوي الجدول القادم على 15 صفة إيجابية وما يضادها من الصفات السلبية، أريدك أن تحدد درجتك فيما بينهما، راعيت في اختيار الصفات أن تغطي جميع جوانب الأبعاد الخمسة للذكاء الاجتماعي :



| م | الصفة السلبية | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | الصفة الإيجابية |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | مجادل | | | | | | دبلوماسي |
| 2 | ممل في حواري | | | | | | مشوق |
| 3 | متسلط حاد في آرائي | | | | | | متعاون، أقبل بالرأي الآخر |
| 4 | بارد في مشاعري وسلوكي | | | | | | دافئ المشاعر. |
| 5 | أنتقد بحدة وقسوة | | | | | | أنتقد بحب، وأشجع دائما الآخر |
| 6 | لا أهتم بالذوقيات | | | | | | لبق، أميل لاحترام الإتيكيت |
| 7 | أركز على نفسي وأهدافي | | | | | | أهتم بالآخرين، وأهتم بأهدافهم |
| 8 | أميل للثرثرة، أحب الكلام | | | | | | أهتم بالاستماع، أميل للإيجاز |



| م | الصفة السلبية | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | الصفة الإيجابية |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 9 | الناس سيئون إلى أن يثبت العكس. | | | | | | الناس طيبون إلى أن يثبت العكس. |
| 10 | مزاجي متقلب وفق حالتي النفسية. | | | | | | أتحكم في حالتي المزاجية، لست متقلباً |
| 11 | أتعصب لرأيي | | | | | | منفتح تجاه كل الآراء، وأقبل بسرور أن يخالف الآخر رأيي |
| 12 | وقح.. في بعض الأحيان! | | | | | | مهذب دائماً |
| 13 | متكبر | | | | | | متواضع. |
| 14 | ملول نافد الصبر. | | | | | | متسامح. |
| 15 | خجول منطوٍ | | | | | | منطلق أبحث عن التواصل |



## المرحلة الخامسة

في المرحلة السابقة صار لديك رؤية مبدئية لذاتك، في هذه المرحلة سنبحث عن مساحات في شخصيتنا يراها الآخرون.

أقرب أصدقائك هم الذين سيقدمون لك يد العون في هذه النقطة، في الغالب المحيطون بنا يرون في شخصياتنا مساحات لا نراها، وفوق هذا هم يرون المنتج النهائي.

يشاهدون تسويقك أنت لشخصيتك، لو تذكرت ونحن نتحدث عن التسويق أننا قد نفشل في تسويق أنفسنا جيداً، فيكون سلوكنا غير معبر عن حقيقتنا، ففي الوقت الذي نرى أنفسنا متواضعين يرانا بعضهم متكبرين، وما حسبناه اهتماما بالآخر رآه البعض تطفلاً غير مرغوب..

**ومن هنا تأتي أهمية أن نرى أعيننا في مرآة الآخرين.**

**ولكن**.. لنضع في اعتبارنا أن الآخر قد يتردد في قول كل ما بداخله لحساسية الموقف.

ولذلك تأتي أهمية أن نسأل الأقربين بعد شرح الأمر لهم، أيضا يجب أن نعلم شيئاً مهماً، وهو ألا نصدق كل ما يقال لنا، البعض قد يبالغ، أو يرتكز في تقييمه على موقف بعينه ويقوم بتعميمه.



نحن سنستمع ونناقش ثم نقيّم بعدها وكل هدفنا هو الارتقاء بأنفسنا وليس إقامة محاكمات للآخرين على رأيهم فينا أو حتى تفنيد ما قد يراه الآخر ولا نوافق عليه.






**هناك مصطلح روسي يسمى «بريجيب» ويعني محاولة تقويم العصا المثنية بحيث تنثني إلى الناحية الأخرى!.**

وهذا ما فعلته التنمية البشرية، وقام به المتحدثون في التطوير الذاتي!.

حيث تنهال عليك التأكيدات بأن النجاح سهل يسير لمن أراده، وأنك قادر على التميز والرقي متى ما أردت ذلك، وهذا التطرف جاء رداً على تطرف آخر يقول: «النجاح لم يُكتب لي!».

هو إغراق في التفاؤل مقابل الإغراق في التشاؤم، والحقيقة أن كلا الأمرين خطأ.

والصحيح هو إدراك أن النجاح صعب لكنه ليس بمستحيل، وبأن الذي يقف على منصة النصر لم يصل إليها إلا بعد كثير من الجهد، والتعب، والتمرين، والتجارب الخاسرة، لكن إصراره وعزيمته، ومرونته التي أتاحت له التعلم



والتميز هي التي دفعت به إلى منصة التتويج، وجعلته مثالاً، وأملاً لمن يطمح للوقوف مثله في المستقبل.

إن تغيير عاداتنا وسلوكياتنا وأفكارنا صعب لا شك في ذلك، لكن لا بديل سواه كي نصبح الشخص الذي نريده ونطمح إليه.

الخطوات التي ذكرناها آنفاً، المفترض أنه من شأنها إعطاؤنا تصوراً قريباً لسلوكنا، وطبيعتنا، **تأتي بعد ذلك الخطوة الثانية وهي المرحلة العملية، كي يمكن أن نُعدل من أسلوبنا وسلوكنا، كي يصبح أرقى وأفضل؟**

في التغيير نحن بحاجة أولاً للإدراك! أقصد به إدراك المشكلة والوقوف عندها، ومعرفة ما قد تسببه لنا من خطر أو اضطراب، والإدراك يتأتى من خلال التجارب الشخصية، والتأمل، والقراءة.

**وأتعس البشر هو من يحيا على سطح الأرض دون أن يدرك أن لديه مشكلة تقف عائقا أمام تميزه، ولا ينتبه إلى أن تأخره له أسباب يجهلها.**

في سورة الكهف ينبهنا محذراً القرآن الكريم من أن ننتمي لصنف أسماهم ربنا ـ جل اسمه ـ «**الأخسرين أعمالاً**» الذين أنفقوا أعمارهم في فعل الشيء السيء مظنة منهم أنهم يقومون بالشيء الصحيح، ولم يغفر لهم جهلهم شيئاً، يقول تعالى:



﴿قُلْ هَلْ نُنَبِّئُكُم بِٱلْأَخْسَرِينَ أَعْمَٰلًا ﴿١٠٣﴾ ٱلَّذِينَ ضَلَّ سَعْيُهُمْ فِى ٱلْحَيَوٰةِ ٱلدُّنْيَا وَهُمْ يَحْسَبُونَ أَنَّهُمْ يُحْسِنُونَ صُنْعًا ﴿١٠٤﴾﴾

الإدراك هو المشاهدة المجردة للحقيقة!، هو رؤية الأمر السلبي واستيعاب مدى خطورته.

**وبعد الإدراك الواعي، يأتي السلوك القويم، تأتي المحاولة الصادقة للتغيير، يأتي السعي والعمل والجهد.**

أحد أبسط طرق التغيير وأكثرها مباشرة، هي طريقة «قرار - توقف - إتيان».

**قرار** بأن أتغير تجاه تعاملي تجاه الناس لأكون أكثر حلماً، أو تواصلاً، أو احتراماً للذوقيات، أو الأناقة......

**توقف** عن فعل شيء سيئ مثل «العصبية - النقد الحاد - الإهمال في الملبس - عدم الانتباه إلى ألفاظي وكلماتي.....».

**إتيان** السلوكيات التي من شأنها تأكيد هذا التغيير، خلال هذا الأسبوع مثلاًن سأراقب نفسي فيما يخص مسألة العصبية والغضب، وعليه فسأقوم بالإتيان بـ:

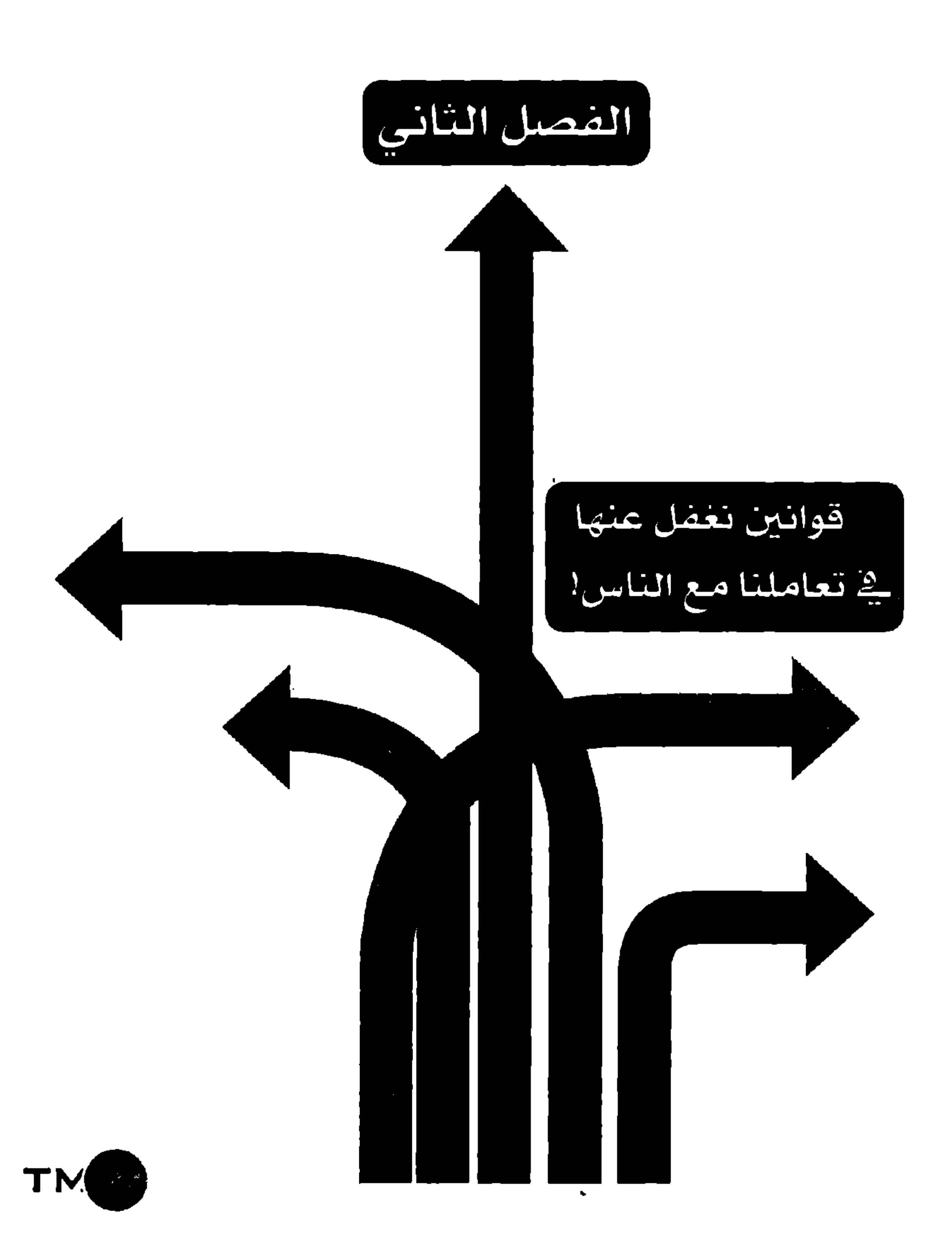
- الاستماع إلى الآخر وعدم مقاطعته، مخالفاً رغبتي في ذلك.
- الصوت المنخفض.
- اقرار حق الآخر في التعبير عن رأيه، مع تعبيري بهدوء عن مخالفتي له.

يؤكد علم النفس على أن الطبائع تكره الفراغ، وأن المرء لا يمكن أن يتوقف عن الإتيان بسلوك إلا إذا استبدله بسلوك آخر، مؤكدين على أنه بعد فترة سيصير السلوك الجديد شيئاً معتاداً، يصعب بدورك التوقف عنه مستقبلاً

من هنا تأتي أهمية أن نبدأ في انتهاج سلوكيات إيجابية واستخدام أسلوب مختلف حينما نتوقف عن السلوك القديم

**في الفصل القادم، يسرني الإبحار معك في قوانين مهمة في تعاملنا مع الآخرين، في محاولة لإسقاط الأبعاد السابق ذكرها للذكاء الاجتماعي في سلوكنا الحياتي، علنا نرسم طريق واضح للشخصية الساحرة تحمل ذكاء اجتماعياً حقيقياً.**





الفصل الثاني
قوانين نغفل عنها
في تعاملنا مع الناس!
TM

# القوانين

جانب مهم من جوانب الذكاء الاجتماعي يتعلق بشكل مباشر بقدرة المرء على فهم قوانين التعامل مع الناس، واستيعاب أن علاقة البشر بعضهم ببعض تقوم على مبادئ وأسس قد تختلف قليلاً لكنها في الجملة ثابتة لا تتغير.

وقد تبارى أساتذة علم النفس، وعلم الاجتماع، ورجال الدين، وغيرهم، في محاولة تأطير هذه القواعد كي تكون سهلة في عقل الناس ووجدانهم، وخرجت مئات النظريات، وآلاف الكتب والمحاضرات في تبيان هذا الأمر، ولا يمكن إنكار دور الجهود الكبيرة وما أفرزتها من نتائج محمودة، كما لا يمكن ضرب الصفح عن كثير من الشطط والهراء الذي شاب هذه الفكرة.

ثم جاء المفكر والمؤرخ الفرنسي «**جوستاف لوبون**» ليؤكد أن العقل الجمعي للجماهير له أيضاً قوانين تحكمه، وأن الشخص الذي يخاطب الجماهير قادر على التأثير فيهم إذا ما وعى قوانين «**علم المجتمعات**» وطرق التأثير في الحشود.

الأمر إذن له أسس، والتأثير في الناس لون من ألوان العلوم، ويحتوي على قانون يجب أن يمضي، وتحذير علينا أن ننتبه إليه.



وفي هذا الفصل سنستعرض بعض القوانين التي نغفل عنها كثيراً، على ما لها من أهمية بالغة في إحداث تأثير إيجابي لدى الناس، لا أزعم أنها الأهم، ولا أنها الوحيدة، ولا حتى ثالثة الأثافي كما يقول العرب.

**وإنما أرى بأن لها قيمة جوهرية تؤكدها الشواهد والدراسات، وتجارب بني الإنسان.**

وكي أكون صريحاً معك فإن هذه القوانين تخاطب القناعات بشكل أولي ومباشر؛ ذلك لإيماني بأن جزءاً كبيراً من تعثرنا في رحلة الحياة يكون بسبب المبادئ والقناعات التي تحركنا، والتي في كثير من الأحيان تكون غير دقيقة، أو غير صحيحة.

**فردريك نيتشه الفيلسوف الألماني يؤكد أن المعتقدات هي العدو الأكبر للحقيقة، بل هي أخطر من الأكاذيب ذاتها!.**

وذلك لأن المعتقدات الشخصية تلبس لباس العصمة، تكون صارمة وصلبة وندافع عنها باستماتة شديدة، بعكس الكذبة التي قد تنهار إذا سطعت شمس الحقيقة في أي وقت.

وعليه فإنني أرجو منك يا صديقي أن تدرك جيداً أن ما نؤمن به قد يحتاج منا بين وقت وآخر إلى إعادة تقويم وتعديل، خصوصاً حينما تكون النتيجة التي نحصل عليها غير جيدة.

# العاطفة

يختال كثير من الناس بأنهم أشخاص عقلانيون، يحددون مواقفهم في الحياة بناء على المنطق والوعي العقلي، لكنك إذ تتأمل في معظمهم تجد أن جل مواقفهم عاطفية، وما كان دور العقل إلا «عقلنة» هذه المواقف والآراء، وإضفاء الاتزان عليها!.

العاطفة هي التي تحدد كثيراً من توجهات البشر، ومواقفهم، ورؤاهم في الحياة.

وبالعاطفة يمكن تحقيق ما لا يحققه المنطق والحجة والتبيان!.

**حتى وإن فكرنا بعقولنا، فإننا في الغالب نقرر بقلوبنا وأفئدتنا!.**

والمتأمل يرى بأن الخطاب العاطفي في القرآن يحتل مساحة كبيرة جداً، نعم هناك آيات التأمل والتدبر والتفكر، ولكن على الجانب الآخر نجد أن الاشتياق إلى الجنة، وبذل الروح والشهادة، والتنفير من النار، والعطاء، وخطاب الترغيب والترهيب قائم على العاطفة ومخاطبة النفس والقلب مباشرة.

وهذا فهم دقيق لطبيعة الإنسان الذي لا يمكن الانفصال عن عواطفه وعلى قوة هذه العواطف في تحديد اختياراته ومواقفه.

وأذكر أنني سمعت ذات يوم أستاذنا وفيلسوفنا الكبير الدكتور عبدالوهاب المسيري ـ رحمه الله ـ يقول :



بأنه عندما أراد الزواج من فتاة أعجب بها، أدار الأمر بين نفسه ليالي دون أن يصل لرأي، ثم استشار زملاءه وقتئذ من الماديين والماركسيين فأخبروه بأن حسابات الورقة والقلم تقول إن الزواج بين شخص يتبنى الفكر الماركسي وفتاة برجوازية هو أمر خاتمته الفشل.

ثم يعقب رحمه الله : ولم ينجدني من حيرتي إلا أمي حينما قالت لي «**دعك من كل هذا، وأجبني، هل تشعر بالبهجة حينما تراها؟!**»، فقلت: نعم، فقالت له «**إذن تزوجها**».

يعلق رحمه الله بأن القلب والعاطفة كان يرفض كل ما يقال عن صعوبة نجاح هذا الزواج، وأن طوق النجاة الذي انتشله من الحيرة هو نصيحة أمه بأن يعطي زمام المبادرة للقلب، ويترك عواطفه لتحدد له وتختار.

العاطفة أمر حيوي ومهم في اختياراتنا، بالعاطفة ننجذب للناس، وبالعاطفة نبتعد عنهم ونهملهم، بالعاطفة قد نختار بيتاً دون آخر وحجتنا «روحه حلوة» بالرغم من أن البيت جماد لا روح فيه، لكن روحنا نحن هي التي قررت واختارت.

وبطبيعة الحال الناس تختلف في المساحة التي تعطيها للعاطفة، بعض الناس - وإن كانوا قلة - لا تعترف إلا بالعقل والمنطق، وتهمل أي دور للعاطفة، لكن وكعهدنا في الأمور الإنسانية نتحدث عن الغالب الأعم، وليس المطلق.

**هذا الغالب الأعم يخبرنا أن الناس تسير وفق قانونين متوازيين وهو أنهم:**



- يرون ويحكمون بعواطفهم وقلوبهم.
- يدافعون عن آرائهم بعقولهم.

## هل تحتاج أن تتثبت من هذا الأمر..؟!

أعِد النظر في حياتك الشخصية..

تذكر قراراً اتخذته استهجنه البعض، لكنك كنت تعارضهم لأنك «مرتاح» نفسياً

> قال رسول الله ﷺ «ليس الكذاب الذي يصلح بين الناس فينمي خيراً أو يقول خيراً».
> رواه البخاري

صديقاً رأيت فيه ما لم يره الآخرين، وظيفة رفضتها رغم أنها بحسابات الورقة والقلم «**فرصة لا تعوض**»، مبدأ دافعت عنه رغم معارضة أقرب الناس لك؛ لأنك تشعر أن هذا هو الصواب.

فإذا ما كان الأمر كذلك، وكان للعاطفة التأثير الأول في تحيز الناس واختياراتهم، **فما الذي يجب علينا فعله كي نستفيد من هذا القانون ونستثمره؟**

**كيف نستثمر كون الناس عاطفيين كي ندخل قلوبهم؟**

**إليك بعض مما أراه مهماً في هذا الباب :**

1. **الانطباع الأول** : كما تحدثنا سابقاً، الانطباع الأول يدوم ما لم يغيره انطباع مختلف، والناس قد تحبك أو تبغضك لإشاراتك التي تظهر منك حتى قبل أن تباعد بين شفتيك، ولذلك أنت بحاجة لأن تعوّد



نفسك، بل وتقوم بالتدريب على طريقة ملائمة لشخصيتك تُقدم بها نفسك للناس!.

أنت بحاجة إلى ابتسامة حقيقية، ولغة جسد مُرحبة، وعبارات مُجاملة، واهتمام حقيقي بكل الموجودين.

2 **الاهتمام بالبُعد الانساني** : في مشوار حياتنا تأتي لحظات فرح حقيقية نسعد ونطرب لها، ثم تواجهنا لحظات حزن أو قلق، أو خوف، وفي كلا الحالتين يبحث الانسان عمن يشاركه فرحه ويسعد معه، ومن يشاطره حزنه ويواسيه، تلك اللحظات العاطفية لا يجب أبداً أن تهملها أو تغض الطرف عن أهميتها لدى الآخر.

أحد أهم استراتيجيات نبينا محمد ﷺ في تأسيس دعوته كانت في اهتمامه بلُحمة الجسد الواحد، ورفع درجة الشعور.

كان يحث أصحابه على أن يشاركوا الفقير جوعه، ويواسوا المريض ويشيعوا الميت ويفرجوا عن أهله.

وفي الحديث الذي رواه مسلم قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ : «مَنْ أَصْبَحَ مِنكُمْ اليَوْمَ صَائِمًا»؟ قَالَ أَبُو بَكْرٍ ؓ : أَنَا.

قَالَ : «فَمَنْ تَبِعَ مِنْكُمْ الْيَوْمَ جَنَازَةً»؟ قَالَ أَبُو بَكْرٍ ؓ : أَنَا.

قَالَ : «فَمَنْ أَطْعَمَ مِنْكُمْ الْيَوْمَ مِسْكِينًا»؟ قَالَ أَبُو بَكْرٍ ؓ : أنَا.



قَالَ : «فَمَن عَادَ مِنْكُمْ الْيَوْمَ مَرِيضًا»؟ قَالَ أَبُو بَكرٍ ﷺ : أَنَا.
فَقَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ : «مَا اجتَمَعنَ فِي امْرِئٍ إِلَّا دَخَلَ الْجَنَّةَ».

نعم هي سلوكيات عظيمة تُنال بها الجنة، وتنال بها أيضاً محبة ورضا وامتنان الناس.

3 **الثناء والمجاملات** : قليل جداً من ينتبه لأمر المجاملات وأثرها الكبير، يظن البعض أن المجاملة قرينة النفاق، والثناء أخو الرياء.. وهذا والله لبس من الشيطان.

وإذا ما نظرنا إلى أمر النقيضين المتشابهين لوجدنا أن الفرق الجوهري بينهما يكمن في الدافع، في النية المُحركة، المنافق يتزلف من أجل مصلحة يريدها، أو منفعة يُحصّلها، بينما المُجامل فهدفه إسعاد قلب من يجامله، وصنع حالة من الارتباط والوفاق...

**وهل شُرع من الكذب شيء إلا ما يؤلف القلب ويُبعد الشقاق والنزاع!**

وأنا لن أقول لك اكذب، لكني أؤكد لك أنك لن تُعدم على الأقل خصلة واحدة في الآخر تثني عليها، **ابتسامته، أو هندامه، أو رقته، أو شدته، أو نبله، أو كرمه، أو مساعدته للناس، أو إكرامه لضيفه**.. صدقني لا يُعدم شخص مزية، ولم أرَ من حرمه الله صنوف الخير كلها.



4 **عشر دقائق للوصال** : لا يمكننا إهمال دور وسائل الاتصال في صناعة هذا الجفاء بين الناس في علاقتهم وتراحمهم، اجتماعنا في الواقع الافتراضي عبر شبكات الإنترنت بات بديلاً حقيقياً عن اجتماع شملنا، ومع تأكيدي على أن وسائل الاتصال ليست بديلة عن تواصلنا الحقيقي وإشباع العين والأذن والروح عبر لقاءات دافئة، إلا أنني أريد منك استثمار هذه التكنولوجيا في صناعة أثر إنساني، فكرة اقتطاع عشر دقائق من يومك لإرسال رسالة على الهاتف، أو على شبكة التواصل الاجتماعي، تسأل فيها عن صديق أو قريب، وتبثه بعضاً من مشاعرك الصادقة يمكن أن يساعد في صناعة هذا الأثر الإيجابي المرجو، وأقول رسالة حقيقية لأنه حتى الرسائل باتت مثل الأطعمة الجاهزة «**مُعدة سلفاً**» ومكتوبة بشكل بالغ التنميق والمبالغة، ولا تترك أثراً على النفس أو الروح.

5 **افتح زجاجة عطرك** : تخيل أنك تملك زجاجة عطر ثمينة، ومع كونها ملك خالص لك إلا أنك تحتفظ بها في خزانة ملابسك، لم يحدث أن سكبت منها ولو مرة واحدة على ملابسك، كلما شممت رائحة زكية تذكرت أنك تملك أفضل منها، وإذا ما مررت أمام محل العطور لا تدخل لتشتري زجاجة لأن لديك فعلاً واحدة، تمضي أيامك دون أن تستنشق عبير ما تملك، ودون أن تسمح للآخرين أن يستمتعوا بجميل رائحتك!.

قلوبنا يا صاحبي تشبه إلى حد بعيد زجاجة العطر هذه، فقد يحمل المرء منا حباً، وتقديراً، وامتناناً لصديق أو قريب أو زميل، أو زوجة أو ابن أو والدين، لكنه يظن أن المشاعر ما دامت موجودة فعلى الآخر أن يعرفها بنفسه، دون أن يبذل جهداً في إخراجها.

إذا لم نتحدث عن مشاعرنا فقد لا يشعر بها الآخر، وإذا لم ينطق المرء منا عن مكنون مشاعره فقد يظن الآخر أنها غير موجودة، قد تقول لي الأفعال أبلغ من الأقوال، وأقول لك : ومع ذلك، لا يقلل هذا من أهمية القول، وعظيم ما قد يبنيه الكلام الحسن من علاقة طيبة.

**ونصيحتي لك، إذا ما نمت بقلبك مشاعر طيبة تجاه الآخرين، فأخبرهم بها، وتودد إليهم.**

السلوك يا صاحبي هو المظهر المادي المحسوس للعاطفة، فالحب شعور يظهر في التودد، والابتسامة مظهر مادي لحبور القلب، وتقديم الهدية مظهر مادي لمشاعر السعادة والإجلال في القلب، ويجب على العاقل الفطن، أن إذا وجد بقلبه شعوراً طيباً تجاه الآخر أن يأتي بسلوك ظاهري يدعم هذا الشعور ويؤكده.





## العاطفة

الفكرة

البشر كائنات عاطفية، تؤثر فيهم وبشدة اللمحات الإنسانية، وقد تنجذب أو تنفر من لهجتك أو طريقتك، هذا مما يؤثر عن آرائهم ومواقفهم في الحياة.

المشكلة

للأسف نهمل كثيراً دور الكلمة الطيبة، والدعم النفسي، وعدم الوعي بأن النفوس بيوت أصحابها، تحتاج إلى الرفق، وتستدعي الانتباه العميق لمشاعرهم.

الحل: ★

في أن نخرج من قوقعة التمركز حول الذات،
في أن نراقب الناس بعين الفطن الذي يبحث له عن مدخل مناسب إلى نفوسهم، وإدراك قيمة التعبير عن مشاعر «الشكر، والتواضع، والاعتذار»

**خطوات عملية:**

- حاول أن تعطي للكلام الإيجابي حيزاً من حديثك إلى الناس.
- راقب رد فعل الناس على تصرفاتك، وقيم بتدبر سلوكهم أو رؤيتهم لك.
- إذا أحببت شخصاً أخبره، وإذا ما أغضبت أحداً فاعتذر له.
- آمن بأن الناس الذين تراهم في الحياة يحملون في صدورهم أحلاماً كأحلامك، وأحزاناً كأحزانك، ويحتاجون إلى من يقدر هذا، ويحترمه.



# التراحم

**يقال بأن الحياة حرب..!**

حرب من أجل لقمة العيش.. حرب من أجل النجاح وإثبات الوجود.. حرب من أجل حفظ كرامتي من شماتة الشامتين.. حرب من أجل الحصول على شيء ما أرى بأنه سيوفر لي مكانة مميزة أو بريق أخاذ.. حرب كي أثبت لصديق أو عدو أنني أفضل مما يظن.. حرب ضروس نضيع فيها إنسانيتنا وهناءنا وراحتنا.

**ومن ينظر للحياة على أنها ميدان حرب،**
**عليه أن يكون متحفزاً على الدوام!**
**عليه أن يحمل سيفه، يشحذ أعصابه،**
**وينتبه لضربات الآخرين وغدزاتهم..**

قلت سابقاً إن المرء أثناء سعيه من أجل تحقيق ذاته سيقابل أشخاصاً يحاولون عرقلته، وأن العيش وفق منظومة قيم ومبادئ سيدفع البعض ممن يختلفون عنا ومعنا إلى محاولة تفريغ حياتنا من عظمتها وقيمتها، وأوضحت أن هذا لون من ألوان الكدح والبلاء الذي سيقابلنا في الحياة.



ومع هذا فإنني أرفض أن نجعل «فلسفة الحرب» هي المسيطرة على جوانب علاقاتنا الاجتماعية، فلا يصح أبداً أن نمضي في الحياة ونحن نحمل في القلب توجساً وخيفة من الآخرين.. نحسب كل صيحة علينا، وكأن الناس قد أهملوا مشاكلهم وأزماتهم ووضعونا هدفاً لهم..

يجب أن يغلب علينا مبدأ الحلم.. وفلسفة التراحم.

والعاقل سيخبرك أن أفضل حروبنا الاجتماعية هي تلك التي ترفّعنا عنها فلم نخُضها، وألقينا خلف ظهورنا نوازع الأنانية وحب الانتصار للنفس، وتعاملنا من منطلق «كسب القلوب أهم من كسب المواقف»

**يبدو الأمر صعباً، أعلم هذا.**

**أعلم أن المجتمع نفسه يمضي بنا إلى أن نعيش الصراع الأبدي من أجل المادة، أو السلطة، أو الاحتياج.**

أستاذنا الراحل عبدالوهاب المسيري ـ رحمه الله ـ رأى هذا الأمر وحلله من خلال أطروحته «المجتمع التعاقدي، والمجتمع التراحمي»، حيث أكد أن المجتمعات تنقسم في تفاعلاتها الاجتماعية إلى قسمين :

المجتمع التراحمي : هو المجتمع الذي تقوم علاقاته على التراحم والتعاطف بين أفراده، وهو مجتمع يدفع بأصحابه إلى التماس الأعذار، والإيمان بفلسفة الرزق، والتوكل، والتعاضد، وهو مجتمع يرفض ممارسات الاحتكار، والأنانية.



**المجتمع التعاقدي** : وهو المجتمع الذي تقوم العلاقات فيه على أساس تعاقدي ومصلحي، وتغلب عليه أبجديات السوق، وانتهاز الفرصة، والفوز الشخصي، بغض النظر عن الآخر ومدى تأثره سلباً أو إيجاباً بهذا السلوك.

ثم يحكي أستاذنا الراحل على أنه كان يعمد دائماً على تغليب المبدأ التراحمي في حياته، يستهدف في هذا كل الشرائح المحيطة به، فكان ـ رحمه الله ـ لا يستحيي من أن يطلب الطعام الزائد من حفل زفاف ابنه من الفندق الذي أقيم فيه حفل الزفاف، من أجل أن يوزعه على فقراء الحي الذي يسكن فيه؛ لأنه يؤمن بأن الفرحة يجب أن يكون فيها لون من المشاركة المجتمعية.

كان يعمد في بعض الأحيان إلى تأخير إعطاء الخادم راتبه لآخر الشهر ليعطي للخادم فرصة الشعور النفسي بأنه ـ أي الدكتور ـ مدين له، دعك من التعامل الودود، والروح النقية التي كان يتعامل ويتفاعل بها مع الآخر.

وفي الحقيقة تُعد أعظم مظاهر التراحم في حياة أستاذنا الجليل، عندما غالب مرض السرطان الذي تمكن من دمه، وقرر أن يدافع عن حقوق البسطاء في وجه السلطة الغاشمة وقتئذ، رافعاً شعاره العظيم **«المثقف.. لابد أن يكون في الشارع»**، ودفع مقابل هذا الموقف ثمناً كبيراً، منه رفض الحكومة المصرية أن تعالجه على نفقتها، بعدما أنفق كل ماله في عمله الطيب المحمود **«موسوعة اليهود واليهودية والصهيونية»**



والحقيقة أن النظرية والمُنظر ليسا إلا تفسيراً عملياً جيداً لفكرة التراحم التي جاء بها النبي ﷺ، فكرة أنه لا يجوز لشخص أن يغمض عينيه وينام مرتاحاً وجاره يتلوى جائعاً، فكرة أن الألم يجب أن يتشارك به الجميع، كما أن الفرح يحتاج لأن يكون جماعياً..

في البخاري أن النبي ﷺ قال : **«ما آمن بي من بات شبعان وجاره جائع إلى جنبه وهو يعلم به»**.

التراحم بين الناس فكرة دينية، ودليل على إنسانية الإنسان..

والذكاء الاجتماعي ليس بعيداً كذلك عن هذا الأمر، ذلك أن الذكي اجتماعياً هو شخص «**رحيم**»، «**حليم**»، لا يعوزه الشعور كي يصنع من حوله عالماً مملوءاً بالرحمة والود.

الذكي اجتماعياً يرفض مصطلح «**الدنيا غابة**»، ولا يرى بأنه «**إن لم تكن أسداً أكلتك الضباع**»، ولا يعوم مع تيار الفكر الفاسد الذي يؤصل للتوتر والفوز بأي طريقة، ولا يحترم الغايات التي تبرر الوسائل رغم خستها ومخالفتها لصحيح الدين، وصفاء الضمير.

**قد يبدو الأمر صعباً على كل من يشك في قدرة الله وعدله!**

يبدو مثالياً في عين الذين رضعوا مبدأ «**أنا أكسب وأنت تخسر**»، من أساءوا الظن في الله وضاقت في مخيلتهم خزائن فضله وكنوز إحسانه.



وأعيد وأكرر أن الذكاء الاجتماعي كنظرية لا يمكن فصلها عن قيم الإنسان الأصيلة، نحن لا نؤسس لشخص يرتدي ثوباً براقاً وداخله خرب، نحن نريد أن نصل إلى أن يكون ذكاؤنا الاجتماعي نابعاً من ماكينة القيم، إفرازاً طبيعياً لشريانْ الضمير، جزءاً من شخصية حقيقية لا تماري ولا تخدع ولا تغش.

## حسناً.. كيف يمكننا تفعيل «قانون التراحم» إذن؟

1. **الأقربون** : ابدأ من الآن بفرض شخصيتك الجذابة على أقرب الناس لك، إنهم أولى الناس بالمعروف والخير، هذا الكلام ليس دينينا فحسب، أغلب أساتذة الإدارة تحدثوا عن أن المرء لن يحقق نجاحاً خارجياً ما لم يكن نجاحه هذا راسخاً في بيئته القريبة، **زوجتك ووالداك وأعمامك وأخوالك، وجيرانك**، هؤلاء بحاجة لأن تهتم بهم، وبزيارتهم، وبودهم، والتفاعل الحسن الطيب معهم.
2. **ساعدهم** : وقد تسألني «**من هؤلاء؟**»، وسأقول لك : كل من تستطيع أن تمد له يد العون.

أحد أهم ماكينات التفاؤل في ضمير الإنسان نابعة من قدرته على مساعدة الآخرين، هذا كفيل بإشعارك بأن هناك شيئاً حقيقياً تستحق أن تفخر به بينك وبين نفسك، وصدقني قد تكون المساعدة مادية بسيطة، أو كبيرة، وقد تتعدى المادة، فتصبح عوناً لشاب في التقديم لوظيفة، أو عبارة تشجيع لشخص تعثر



ويحتاج لمن يخبره أن الحياة لم تنتهِ عند هذه اللحظة، وصدقني معظم الناس اليوم يبحثون عمن يستمع إليهم، ويضيء في سماء حياتهم مصباح أمل.

3. **العمل المجتمعي** : خلال العشر سنوات الماضية قمت بتلبية دعوة كثير من الجمعيات التطوعية والخدمية في أكثر من دولة عربية، ولقد لاحظت أمراً في غاية الأهمية وهو أن الشخص الذي وضع على كاهله مبدأ التفكير في آلام الناس واحتياجهم، تصبح لديه قدرة كبيرة على تفهّم الناس بشكل عام، ومن ثم تنخفض مساحة التوتر والعصبية لديه.

الأنانية وحظوظ النفس تنسحب تدريجياً عندما تجد نفسك وسط فريق عمل يخطط وينفذ ويجتهد ويعمل فقط من أجل خدمة الغير وتخفيف وجعهم، حتى خلال الاستشارات التي تأتيني بعد المحاضرات وورش العمل، وجدت أن غالبيتها تدور حول الأساليب والخطط التي تجعل المرء أكثر قرباً، وأعمق أثراً، وأبلغ بياناً، وقلما أجد أحدهم يشتكي من أمراض نفسية مزمنة، أو عوائق اجتماعية شخصية.





## التراحم

**الفكرة**

نحن بحاجة إلى أن ندرك أن الحياة قصيرة، ورحلتنا فيها لا يمكن أن تنتهي بسلام إلا إذا تخلينا عن جعلها حالة حرب تستوجب النفير العام، وبأن المجتمع الذي يؤمن بقيم التراحم والتعاضد هو مجتمع صحي يمكن العيش فيه، وعلى كل شخص منا أن يقوم بدوره في إحياء قيمة التراحم، في واقع لا يعرف إلا التنافس وهيمنة القوي على الضعيف.

**المشكلة**

أننا بتنا أسرى لفكرة التنافس، وصارت المشاعر تحتل مرتبة دنيا في الوجدان العام، وبالتالي نقسو كثيراً على بعضنا البعض.

**الحل:** ★

في إدراك أن «الراحمون يرحمهم الرحمن»، والناس شركاء وليسوا أعداء، وأن تقاطع المصالح لا يستدعي حرباً ضروساً، وحتى معاركنا التي قد نخوضها يجب أن تدار بشرف والتزام أخلاقي.



**خطوات عملية:**

- فتش في قلبك عن الضغائن التي تحملها تجاه أي من شركاء الحياة.
- ابذل مجهوداً حقيقياً في تنقية صدرك، عبر مسامحة من أساء إليك، وتلطيف الأجواء تجاه من حدث بينك وبينه احتكاك أثناء سعيك من أجل تحقيق أحلامك.
- تدبر وتمعن جيداً في إجابة هذا السؤال **«هل فعلاً تستحق الحياة كل ما ندفعه فيها من توتر، وشحناء، وتنافس يصل أحياناً إلى حد العداء الحقيقي؟»**
- كيف يمكن تفعيل وتغليب «التراحم» على مبدأ «التنافس»، اذكر بعض السلوكيات التي إذا فعلتها كنت جديراً بالفوز بلقب «إنسان رحيم وواسع العطاء».
- ذكر نفسك دائماً أن باباً رحباً إلى رضى الله وعفوه مرتبط بجميل إحسانك إلى عبيده، وعظيم صفحك وتغاضيك عن إساءة بعضهم تجاهك.



# الاستثمار

في مجال التجارة ينقسم الناس إلى ثلاثة أصناف :

**التاجر** والذي يبيعك سلعة مقابل مبلغ ما تم تحديده سابقاً

**السمسار** أو «الوسيط» والذي يجمع بين بائع ومشتري، أو طالب خدمة ومقدمها.

**المستثمر** والذي ينتج أو يصنع شيئاً ما، ويبيعه للآخرين لاحقاً

والناس في تعاملها الاجتماعي تميل إلى استعارة ذهنية أحد الثلاثة!.

فنجد من يتعامل مع الناس بذهنية التاجر، لا يُقدم خدماته إلا في حالة وجود ثمن لهذه الخدمة، يمتن ويهش ويبش للزبون الثري، ويشيح بوجهه عمن لا يقدر أو لا يستطيع.

يتعامل مع الناس من منطلق خدمة مقابل خدمة، هو في هذا لا يشعر بأي خلل في تعامله، لا يطفف في ميزان التعامل، لكنه في المقابل لا يُقدم شيئاً للزمن، لا يبيع خدماته بالآجل.

وهو هنا يخبرك بأنه على الأقل يعطي ويأخذ، وهو ما يتفاضل به على غيره.

**عن السمسار هو يتحدث..**

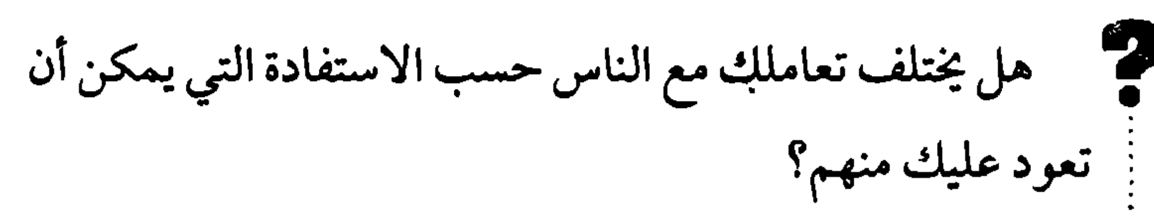
وذلك لأن من يتعامل مع الناس بذهنية السمسار لا يؤمن بقيمة الناس بل بقيمة ما قد يأتي من الناس، هو لا يملك ما يقدمه لك، عندما يرى أو يشعر أنك تُمثل بالنسبة له شيئاً ما، تبدأ في التحول عنده إلى «هدف محتمل»!.

ولعلك إذا عدت بظهرك إلى الخلف ونقبت في أرشيف ذاكرتك، فأغلب الظن أنك ستتذكر واحداً منهم أو أكثر، نال مراده منك ثم رحل فجأة، دون أن يراعي عِشرة أو صداقة أو لحظات طيبة.

ولدينا في الأخير من يتعامل بذهنية المستثمر، وهو الشخص الفطن الذي يعطي، ويزيد في العطاء، يزرع ويتعهد الزرع، يبني ويؤسس جيداً لبنيانه، ومع الوقت تأتي ثمرة زرعه، ويحصد جميل ما بنى وأسس.

الشخص الذي يتعامل مع الناس بذهنية المستثمر هو الشخص الذي يؤمن بأن الاستثمار في الناس هو أعظم وأهم وأجزل أنواع الاستثمار، يغرس في كل قلب نبتة، ويؤسس في ذاكرة الناس واقعة طيبة وذكرى حسنة.

**والسؤال هنا.. أيهما أنت؟**






هل ترفع الناس وتخفضهم وفق مكانتهم المادية أو الوظيفية؟

هل ضبطت نفسك وقد غيرت لهجتك ونظرتك وابتسامتك وهندامك بعدما عرفت أن هذا الشخص هو السيد فلان ذو الرتبة والنسب؟

**أم إنك..**

تحترم البشر.. تؤمن بالإنسان.. تستثمر في قلبه الحب.. ترى أنه «صديق محتمل» وأخ قد تدخره لك الأيام؟

ودعني أسألك وأنت يقيناً قد حاولت أن تستثمر ذات يوم، عما هو أهم من العلاقات كي تستثمر فيها؟

العلاقات يا صاحبي كأي استثمار مادي آخر، يتوقف الناتج الذي ستحصل عليه على القيمة التي أنفقتها.

والحقيقة أن المستثمر يملك ذهنية تختلف عن ذهنية التاجر والسمسار، يملك قناعات تحركه نحو سلوك طريقه المرسوم، دون أن يعود أدراجه للخلف نادماً عند أول أزمة أو مشكلة تواجهه.

## ذهنية المستثمر

1. **يؤمن بقانون الارتداد**: لا شيء يضيع، كل عمل حسن كان أو سيئ سيعود إليك في قابل الأيام، من يعمل مثقال ذرة خيراً أو شراً سيرى مردها في الدنيا قبل الآخرة.



المستثمر قد يشتري أرضاً في الصحراء فيعيب عليه بعضهم، أو يبني مصنعاً فريداً فيتشكك البعض في سلامة عقله، لكن إيمانه ووعيه وبُعد النظر لديه يجعله يرى ما لا يراه الآخر، ويطمئن بأن العائد سيكون كبيراً، وكذلك المستثمر في الناس، يعرف أن الدعم الذي يقدمه، وجهده من أجل خدمة الناس لن يضيع، وسيكون ذخراً قوياً له في المستقبل.

كثيراً ما سمعت المثل المصري الذي يقول «**اعمل الخير وارمه في البحر**» كنت أرى فيه عوجاً لا أعرف كنهه، أو بمعنى أدق كنت لا أرى فيه حكمة الأمثال وعمقها، كان هذا قبل أن يفاجئني صديق لي أن أمه العجوز ذكرت له ذات يوم المثل القديم بشكل مختلف، أو إن صح القول بشكل كامل، قالت له «**اعمل الخير وارمه في البحر الجاري، إن نسيه الناس فلن ينساه الباري**»، وهنا اكتملت لديّ العظمة والحكمة، وأدركت أن فكرة ارتداد الخير هي فكرة أصيلة في أذهان الأجداد، حتى وإن بلغ الجحود مبلغاً مؤلماً وعظيماً، فإن هذا لا يكون مدعاة لوقف العطاء؛ لأن هناك إلهاً عظيماً لا تضيع عنده الأعمال الصالحة حتى وإن ضاعت عند بعض الناس.

2. **يؤمن بقيمة الناس** : أو بمعنى أدق يؤمن بأن الناس أهم من الأشياء، ودفء القلوب أهم من دفء الجيوب، وأن المشاعر أهم من المادة، والحب الخالص أهم من الذهب والفضة.

يرى البشر مساكين، يحتاجون إلى الكلمة الطيبة، واللفتة الإنسانية،



ويتلهفون لمن يروي عندهم عطش التقدير، فيقوم بذلك راضياً سعيداً، مدركاً أن هذا نفسه هو ديدن الرسل والأنبياء وأولو العزم جميعاً

3. **يؤمن بمبدأ الزرع قبل الحصاد** : إن كان التاجر يبيع ويقبض الثمن، والسمسار يأخذ نصيبه بمجرد إنهاء الصفقة، فإن المستثمر يدرك جيداً أن ثمن ما يفعله قد يتأخر لكنه لن يكون صغيراً، يرى أن الصبر على الناس، والتعامل الحسن الطيب المستمر سوف يخلق نوعاً من الامتنان الحقيقي، الذي سيؤتي أكله بأمر ربه وقتما يأذن الله، المستثمر تراه غنياً بالناس، إذا فرح ظهر استثماره في البهجة وقد قُسمت على وجوه العشرات والمئات، وإذا حزن تظن وكأن الشجن قد عزف لحنه على القلوب كلها، وإذا غاب فكأن قطعة من كل نفس قد لحقها الأذى، تراه في الدنيا محتمياً بسيرة حسنة، وحب صادق، ورغبة في خدمته من كثر يرون أن في أعناقهم جميلاً يجب أن يُرد، ويأمل أن تسبقه محبة الناس إلى فردوس الله وجنته، لتكون شاهداً له وشفيعا.

4. **يؤمن ببعض الخسارة** : كما أن أرباحه كبيرة، فإن خسائر المستثمر كذلك تكون أكبر من غيره، سيؤلمه أن يضع ثقته فيمن لا يستحق، ويتنكر له من وقف يوماً يدعمه ويشجعه، لكنه ـ ومع هذا ـ يدرك بأن هذه هي الضريبة التي يجب دفعها.

نحن لا نشكل طينة الناس وفق أهوائنا، ولا نضرب الحجر أو نقرأ الغيب،



نعم نحاول أن نتسم بالحذر، لكن وجود المحتالين والسيئين جزء لا يمكن إنكاره من طبيعة الحياة، المستثمر هنا ـ ومع حزنه الطبيعي ـ يرفع الأمر لله، ويحتسب أجره عند خالقه.

5. **ذكي في استثماره :** المستثمر لا يلقي بذرته في أرض بوار، ويدرس بشكل جيد مشاريعه قبل أن يضع فيها جهده، وكذلك الذي يستثمر في الناس، فهو وإن كان يؤمن بأن معظم البشر أرض خصبة لاستثماره، إلا أنه في الوقت ذاته يهرب من الاستثمار الخاسر، وأقصد هنا الأشخاص السيئين الذين يتعاملون معنا بدوافع غير نبيلة، نحن قد نساعد أشخاصاً متعثرين، أو ندعم شركاء لنا في الحياة يبحثون عن دليل، ولكن هؤلاء الذين لا يحترمون عهداً، ولا يحفظون وداً، ولا يستقيمون على حال يجب أن نتجنبهم، الذين يخصمون من رصيد راحتنا النفسية، ويهتبلون الفرص كي يزيدونا خسارا لا يستحقون ما سنقدمه لهم، وأولى باستثمارنا شخص آخر تُعد مساعدتنا له، أو استثمارنا فيه أمراً مجدياً

## استثمار الخير:

في كتابه «**سنة أولى سجن**» يحكي الأستاذ **مصطفى أمين** أنه وأثناء سجنه في عهد الرئيس جمال عبدالناصر صدرت الأوامر بمنع الطعام والشراب عنه تماماً، ثم يحكي عن وجعه الشديد وحالة الذبول التي أصيب بها خصوصاً أنه



مصاب بداء السكري والعقاب جاءه في شهر يوليو، وهو ما يجعل من شرب الماء أمراً ضرورياً

يحكي ـ رحمه الله ـ أنه كان يمرر لسانه بين شقوق البلاط في أرض السجن عل نقطة ماء نسيها العامل تطفئ النار التي تشتعل في ريقه وأحشائه، وفي الليل فتح باب الزنزانة بحذر ثم رأى شبحاً لرجل يرتدي زي السجانين وهو يدفع له بكوب ماء مثلج، ظنه في بداية الأمر وهماً أو سراباً، لكنه عندما اقترب منه وجده كوباً حقيقياً فشربه دفعة واحدة وكأنه يشرب ماء الحياة.

ثم اختفى الحارس تماماً، إلى أن ظهر ذات يوم فسأله الأستاذ مصطفى أمين عما دفعه لمخالفة الأوامر وهو ما قد يستدعي حبسه وربما تعذيبه إذا ما انكشف الأمر!؟.

فقال : إنني أعرفك وأنت لا تعرفني.. منذ تسع سنوات تقريبا أرسل فلاح في الجيزة خطابا لك يقول فيه إنه فلاح في أحد القرى وإن أمنية حياته أن يشتري بقرة وأنه مكث سنوات يقتصد في قوته وقوت عياله حتى جمع مبلغا ثم باع مصاغ زوجته واشترى بالمبلغ بقرة.

وكان أكثر أهل القرية تقي وورعا وصلاة وصياما وبعد ستة أشهر فقط ماتت البقرة!، مع أن جميع البقر الذي يملكه الفلاحون في القرية الذين لا يصلون ولا يصومون ولا يعرفون الله بقي على قيد الحياة!.

وفي ليلة القدر بعد ذلك بشهور دق باب البيت الصغير الذي يملكه الفلاح



ودخلت محررة من «أخبار اليوم» تجر وراءها بقرة!، وكانت «أخبار اليوم» قد اعتادت أن تحقق أحلام مئات من قرائها في ليلة القدر من كل عام..

وسكت الحارس المجهول ثم قال: هذا الفلاح الذي أرسلتم له البقرة منذ تسع سنوات هو أبي!!، وهذا الكوب الذي أعطيتك إياه هو من بعض جميل صنيعك السابق.. والذي ربما لا تتذكره!.



## الاستثمار

**الفكرة**

أعظم الاستثمارات تحقيقاً للنتائج هي استثماراتنا في الناس، وأكبر عائد إيجابي هو الذي يتعلق بقدرتنا على جعل الناس يلعبون لصالحنا من خلال إشعارهم بقيمتهم، والتعامل معهم على أنهم أصدقاء محتملون، فنقدم لهم الخير والعون دائماً

**المشكلة**

أننا بتنا أسرى لفكرة التنافس، وصارت المشاعر تحتل مرتبة دنيا في الوجدان العام، وبالتالي نقسو كثيراً على بعضنا البعض.

**الحل:** ★

في إدراك أن «الراحمون يرحمهم الرحمن»، والناس شركاء وليسوا أعداء، وأن تقاطع المصالح لا يستدعي حرباً ضروساً، وحتى معاركنا التي قد نخوضها يجب أن تدار بشرف والتزام أخلاقي.

**خطوات عملية:**

- فتش في قلبك عن الضغائن التي تحملها تجاه أي من شركاء الحياة.
- ابذل مجهوداً حقيقياً في تنقية صدرك، عبر مسامحة من أساء إليك، وتلطيف الأجواء تجاه من حدث بينك وبينه احتكاك أثناء سعيك من أجل تحقيق أحلامك.
- تدبر وتمعن جيداً في إجابة هذا السؤال: «**هل فعلاً تستحق الحياة كل ما ندفعه فيها من توتر، وشحناء، وتنافس يصل أحياناً إلى حد العداء الحقيقي؟**».
- كيف يمكن تفعيل وتغليب «التراحم» على مبدأ «التنافس»، اذكر بعض السلوكيات التي إذا فعلتها كنت جديراً بالفوز بلقب «إنسان رحيم واسع العطاء».
- ذكر نفسك دائماً أن باباً رحباً إلى رضى الله وعفوه مرتبط بجميل إحسانك إلى عبيده، وعظيم صفحك وتغاضيك عن إساءة بعضهم تجاهك.



# النظارة

❞ من واقع تجربتي يمكنني أن أعطيك الكلمة الأخيرة في أمر الناس... إنهم شياطين ترتدي الملابس الأنيقة، والساعات الثمينة، ويضعون رابطة عنق. ❝

هكذا قال لي أحدهم في تعليق له على أحد مقالاتي الخاصة بالتعامل مع الناس.

هو يرى بأن لا سبيل لتعديل سلوكنا ما دام الشر مخبوءاً في قلوب الناس، وأن التعامل معهم على أنهم طيبين أو مساكين، هو لون من خداع النفس الذي سيسلمنا في نهاية المطاف إلى نهاية مؤلمة، وصدمات متكررة.

صاحبنا هنا يرتدي نظارة تشاؤمية سوداء، يرى من خلالها الناس مجموعة أشرار تقضي ليلها

كان الجد العجوز غارقاً في نومه حينما جاء أطفال العائلة بقطعة من السمك المملح «الرنجة» ودلكوا به شارب جدهم الكثيف، قبل أن يختبئوا.

بعد برهة بدأ الجد في التململ قبل أن يستيقظ مشمئزاً من تلك الرائحة العفنة، قام من فوره متجهاً إلى المطبخ قبل أن يقول «المطبخ رائحته عفنة»، وذهب إلى غرفة نومه ليصيح «وغرفة نومي طالها العفن هي الأخرى»، فخرج مسرعاً إلى خارج البيت ويأخذ نفساً عميقا قبل أن يصرخ غاضباً: «يا إلهي، العالم كله عفن الرائحة»!

ونهارها في تدبير المكائد، ونصب الفخاخ، يؤمن بأن الخير على سطح الأرض قد انتهى بموت الأجداد، حيث «زمان الطيبين» الذي لن يعود ثانية!.

**والسؤال هنا، من أين لصاحبنا. ومن يؤمن برأيه. بهذه النظرة السوداوية التعيسة؟**

والواقع أن كل إنسان منا يرتدي ثمة نظارة يرى من خلالها الحياة، وتلون له أفعال الناس وسلوكياتهم، صُنعت هذه النظارة على مهل، وخلال سنوات طوال.

قد تكتسي عدسة النظارة بالسواد، فترى الناس أشراراً سيئين..

وقد تُطلى بالبياض التام، فتميل إلى المثالية، وترى الناس ملائكة، لا يلوون على شر أو مكيدة!.

وهناك من يلبس نظارة شفافة، توضح له الصورة على حقيقتها، فيرى الأمور دون تلون أو التباس، ويعطي للأمور قدرها، وينزل الناس منازلهم.

حدث ذات يوم أن جاء إلى القرية الهادئة أحد المسافرين الراغبين في الإقامة، وعلى مدخل البلدة وجد رجلاً عجوزاً يقبع أمام دكان له قديم، فسأله الوافد: **كيف حال الناس في هذه القرية؟**

فرد عليه العجوز بسؤال : **وكيف حالهم في المكان الذي جئت منه؟!**

فقال الرجل الوافد: كانوا سيئين، جشعين، تضيع بينهم المروءة، وليس فيهم رجل رشيد!.



فرد عليه الرجل العجوز وهو يشيح بوجهه: وهم هنا على نفس الشاكلة، وربما أكثر.

ومرت ساعة من نهار قبل أن يأتي وافد آخر ويقف ليسأل الرجل العجوز نفس السؤال، ويستفسر منه عن حال الناس في هذه القرية، وطبائعهم.

فسأله الرجل العجوز عن طبيعة الناس في المكان الذي جاء منه، فرد عليه الرجل: أنت تعلم أن لا شيء كاملاً في الحياة، لكنهم أقرب للكرم، والطيبة، وحسن المعشر، ولولا تغير الأحوال ما تركتهم.

فقال له العجوز مبتسماً: وهنا نفس الشيء، وستقابل أناساً طيبين كالذين هجرتهم، وربما أكثر.

**إن رؤيتنا للناس تعكس جزءاً لا بأس به من طبيعتنا، تُظهر جانباً من القيم التي نؤمن بها، والرؤية التي ننتهجها، والسلوك الذي نقوم به.**

ولعل هذا ظهر واضحاً في الموقف الذي حدث للنبي ﷺ ذات يوم، حينما ذهب لزيارة رجل مصاب بالحمى، حاول النبي وقتها تخفيف وجع الرجل بتوجيه نظره إلى مساحة إيجابية ممكن تحصيلها من هذه المحنة التي لا سبيل لدفعها، فقال له ﷺ: **«لا بأس طهور إن شاء الله»**.

**عبارة طيبة مفادها أن وجعك هذا الذي لا تجد له دفعاً احتسبه عند الله طهوراً لك، ومخففاً لذنوبك وآثامك.**



فماذا قال الرجل؟!!.

قال: قلت طهور!!؟، كلا، بل هي حمى تفور أو تثور على شيخ كبير تزيره القبور.

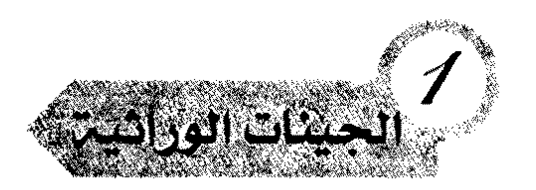
أبى الرجل أن يخلع نظارته السوداء، أبى أن يفارق مساحة الألم ليحتسب عند الله وجعاً يؤلمه، ورأى في الموقف شراً خالصاً، فماذا كان رد النبي ﷺ عليه؟.

قال ﷺ: «فنعم إذاً»!.

**هل تريد أن تراها بتلك النظارة، وتحسبها بذلك المنطق، وتعيش ضيقها كله، فليكن..!.**

ويعود السؤال: كيف تتلون نظارتنا التي نرى من خلالها الناس، ونُقيم عبرها الأمور؟!

والإجابة: أن شخصية الإنسان ونظرته للأمور تحددها عوامل شتى، لكنني رأيت أن هناك أربعة معايير رئيسية أعتبرها الأهم في هذا الباب:




كثر الحديث عن دور الجينات الوراثية في التأثير على سلوك الإنسان، فما بين متطرف يعيد كل طبائعنا إلى ما وضعه فينا الآباء والأجداد من سلوكيات وصفات موروثة، وبين من يرى أن البيئة هي المحرك الأول والوحيد، يأتي

الرأي الأخير - والذي أميل له - والذي يقول أن للموروث الجيني أثراً في السلوك الإنساني بلا شك، لكنه ليس الأثر الأكبر ولا الأعمق، وأن التربية والبيئة والعوامل المحيطة يمكن أن تعمل عملها في تشكيل وجدان المرء وشخصيته وسلوكه، وعليه فإن النظارة التي نرتديها في رؤيتنا للآخرين تؤثر بنسبة ما فيها الجينات الوراثية، وتغيير الطبائع الوراثية هو أمر غير ممكن، لكن الخبر الجيد أن المساحة التي تلعبها الجينات الوراثية في التأثير على سلوك الإنسان هي مساحة قليلة، مما يعني أن هناك مساحة كبيرة في شخصيتنا قابلة للتطوير والتعديل، وبالرغم من أن هناك قطاعاً كبيراً من الناس يحاول أن يخلع مسؤوليته عن كثير من سلوكه السلبي وتعليقه على شماعة الجينات، من خلال التأكيد مثلاً على أن الغضب جزء من تراث الأجداد، والعصبية تمتد في عائلته إلى سابع جد، وأننا يجب ألا نؤاخذه على عصبيته مثلاً أو قسوة سلوكه، وهذه أقوال فيها الكثير من المغالطة، لأن هذه العوامل وإن كانت جزء من جيناته المكونة إلا أنها لا تعبر عن شخصه، أو كما يقول الإنجليز في أمثالهم: «هي حقيقة ولكنها ليست الحقيقة!»...

**فإن كانت جيناتنا تؤثر على بعض سلوكنا، إلا أن هناك عوامل كثيرة يمكننا التحكم فيها تبني كامل شخصيتنا، وتساعدنا على ترشيد السلوك تماما.**






تلك التي أرى عظيم أهميتها في سلوك الإنسان وتصرفاته، البيئة التي تمدنا في كثير من الأحيان بمعايير الصواب والخطأ، ومقياس الحلال والحرام، وأبجديات المسموح والممنوع، البيئة التي تغرس فينا حب الناس أو كرههم، تلك البيئة هي التي تلعب دوراً محورياً في تلون نظارتنا الاجتماعية.

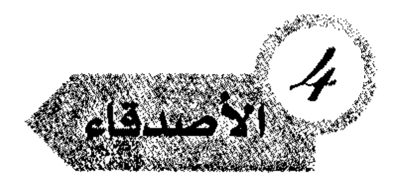
البيئة المتحضرة تُعمق في نفوس أهلها احترام الإنسان، واحترام خصوصيته، بخلاف المجتمع الهمجي، أو المجتمع العنصري، والذي يربي أبناءه على الانتهازية، واستحقار الآخر، والبيئة التي أقصدها قد تكون الدائرة الصغيرة القريبة، أعني البيت والعائلة ومن نتعامل معهم بشكل يومي ويؤثرون فينا ونؤثر فيهم، أو الدائرة الأوسع وهي المجتمع الذي نتحرك ونتفاعل ونتعايش فيه، كلاهما يصنع جزءاً محورياً من الإنسان الذي نحن عليه!.

## 3 التجارب الشخصية

ما يمر بنا من تجارب، وما نعاصره من أحداث، يؤثران بشكل كبير على قناعاتنا، ويلون كذلك نظارتنا الاجتماعية، عندما تضع ثقتك بأحدهم ويخونها، أو تبذل جهداً ولا تجد في المقابل شكراً ولا إحساناً، قد يرسخ هذا في يقينك فكرة أن الناس لا يستحقون الخير، يكون الأمر أعمق أثراً لو تكرر أكثر من



مرة، أو من أشخاص لا تتوقع منهم سلوكاً به عوج، **تصبح هذه حجتك التي تواجه بها من يشكك في عيوب نظارتك، أو يتهمك بالتشاؤم والسوداوية.**




الذين نفتح لهم بوابة القلب على مصراعيها، ونفرغ عندهم ما في العقل من أفكار، وفي الفؤاد من آمال وآلام، وفي الضمير من أسرار وخبايا، هؤلاء يشكلون مع الوقت جزء هاماً من رؤيتنا، ويدفعوننا ـ بروية حيناً وبشدة حيناً آخر ـ إلى تشكيل رؤية للحياة تتفق مع أمزجتهم وطبيعتهم، ولذلك قال العرب قديما **«الصاحب ساحب»** فهو يسحب صديقه إلى ما يرى فيه الخير بحسن نية حيناً، وبسوء نية أحياناً أخرى.

### تعديل النظارة:

هل يمكن تعديل نظارتنا التي نرى من خلالها الناس، ونعاين بها الآخرين؟!

بمعنى آخر، هل يمكن أن نصوب سلوكاً، أو نعدل فكراً، رأينا أنه بمثابة نقطة ضعف في شخصيتنا، ويحتاج إلى تعديل وتهذيب؟

والإجابة : إلى حد بعيد..



الأمر في الحقيقة سيكون مُجهداً، لاسيما ونحن نغير نظارة ارتديناها لسنين، وصُنعت ببطء وصرامة.

وذلك لأن لدينا دائماً منطقاً، وأدلة، وحججاً على صلاحية هذه النظارة، ولا نجد جهداً كبيراً في استدعاء شواهد من الذاكرة تؤكد صحة ما نحن عليه.

بشكل عام تطور الإنسان وتميزه متوقف إلى حد كبير على تشككه في الصواب المُطلق لبنائه الفكري، وشغفه الدائم لعمل مراجعات فكرية لآرائه وأفكاره.

## افهم هذا...

**الذكي** هو الشخص الذي يعمد دائماً لمراجعة آرائه وأفكاره، ويتسم بشغف شديد للمعرفة والتطوير، والتهذيب المستمر لآرائه وما يؤمن به، خصوصاً وأن الحياة والتجارب تخبرنا بأن الحق المُطلق، والصواب المُطلق، والرأي الصائب المُطلق، لا وجود لهم على سطح الأرض.

**الذكي اجتماعياً** هو الآخر يعرف ذلك، يقبل بهدوء أن يفكر في آرائه وقناعاته السابقة، وينتقدها نقداً ذاتياً حقيقياً، ولعل القصة القادمة تتيح لنا مساحة للتفكير في مدى الخلل الذي قد يصيبنا عندما نتمسك بفكرة أننا صواب رغم كل شيء، وأي شيء.



## قصة

يحكي الفيلسوف وعالم الاجتماع «إدغار موران» أنه كان يقف ذات يوم في إحدى إشارات المرور عندما وجد سيارة مسرعة تقطع الإشارة الخضراء وتصطدم بشاب يقود دراجة.

يقول موران: ذهبت بسرعة إلى الشاب فوجدته سليماً، فالتفتت إلى سائق السيارة أوبخه على خطأه، لكن الغريب أن السائق أنكر وبشدة كونه مخطئاً، وجاء الشرطي وبدأ في سماع شهادة الشهود، فوجئت وقتها أن الشهود أجمعوا على أن صاحب السيارة لم يخطئ، والأشد غرابة أن سائق الدراجة نفسه شهد بأنه هو المخطئ، وأن الإشارة كانت حمراء، وهو الذي خرج فجأة أمام السيارة!

كانت دهشة موران كبيرة، وتساءل : ماذا حدث فعلاً؟.

ويجيب : الذي حدث أن رؤيتي لخطأ سائق السيارة لم تكن بناء على واقع شاهدته، وإنما كانت بناء على قوالب منطقية في ذهني تقول بأن السيارة هي التي تصدم الدراجة، والقوي هو الذي يجب أن يلام حين يشتبك مع ضعيف.

الخطر الذي رآه موران هنا هو أن العقل قد يُكمل صورة، بل قد يخترع صورة ليست موجودة في الأصل، ويدفع بها إلى الوعي ليؤمن بها، ويدافع عنها، ويحارب من أجل إثبات صحتها.

**هل يحدث هذا معنا في الحياة؟**



نعم يحدث، عندما نحب نرى المحبوب خالياً من العيوب، عندما نكره نرى خصمنا محضن كل شرور العالم، عندما نتحمس لا نرى الثغرات، عندما نغضب نحيط العقل بحجاب..

**فإذا ما أحببنا أن نخلع نظارتنا الاجتماعية التي يشوبها الخلل، يجب أولاً أن نتواضع، ونفتح أذهاننا لقبول ما قد يخالف ما آمنا به، ونتفكر فيه بروية وهدوء وبأكبر قدر من الحيادية.**

علماء النفس يؤكدون أن الحياة هي إما «**أمانيك أو مخاوفك**»، الذي يطمح ويتفاءل، ويحدوه الأمل، في الغالب سيرى الخير الموجود في قلوب الناس، سيكتشف أشخاصاً يتفوقون على الملائكة وعياً، وطيبة، وإيثاراً

ومن يتشاءم ويسيء الظن بالناس، والحياة، والقدر، فسيقابل دائماً ما يؤكد وجه نظرة ويثبتها.

وحتى عندما يواجه ما يخالف قناعاته، سيضعها في جانب الشذوذ الذي يؤكد القاعدة، وبالتالي لن يستثمر أي بارقة أمل أو خير.

إنني أدعي - واثقاً - أن جزءاً كبيراً من تشوه رؤيتنا لكل ما يحيط بنا منبته اطمئنانا الشديد لما نملكه من آراء، وثقتنا الشديدة في أحكامنا التي بنيناها، وعدم جرأتنا على المراجعة والتمحيص لبنائنا الفكري.

وأن طريقنا للخلاص من كل هذا يبدأ بإعادة النظر، والتشكك، وقبول النقد، والقراءة الواعية لكتاب الحياة، والتجارب التي تجري لنا.. وللآخرين.



### تجربة ألبرت الصغير

في عام 1920 قام عالم النفس الأمريكي «جون واتسون» بوضع الطفل ألبرت، والذي يبلغ من العمر أحد عشر شهراً، في غرفة منعزلةً ثم وضع بعيداً عنه فأراً أبيض، في البداية استلطف ألبرت وجود الفأر، وأبدى نحوه تعاطفاً حقيقياً، وفي وقت لاحق، وفي اللحظة التي يقترب ألبرت من الفأر ليلامسه، يصدر واتسون صوتا عاليا، وبعد تكرار المحاولة وكنتيجة لذلك أصبح الطفل يخاف من أي جسم او مادة يقابلها تكون بيضاء - مكسوة بشعر.

هذه التجربةوالتي أصبحت تعرف ب»تجربة ألبرت»، اعتبرت مؤشرا قويا على تأثير البيئة في التعلم. مما دعا واتسون عقب ذلك لقول عبارته الشهيرة: «أعطني اثني عشر طفلاً أصحاء، سليمي التكوين، وهيئ لي الظروف المناسبة لعالمي الخاص لتربيتهم وسأضمن لكم تدريب أيٍّ منهم، بعد اختياره بشكلٍ عشوائي، لأن يصبح أخصائيًا في أي مجالٍ ليصبح طبيبًا، أو محاميًا، أو رسامًا، أو تاجرًا أو حتى شحاذًا أو لصًا، بغض النظر عن مواهبه وميوله ونزعاته وقدراته وحرفته وعرق أجداده.

يضرب بعبارته أي قيمة لأثر الجينات في تحديد مصير الإنسان، وسلوكه، وطبيعته، ويعيد الأمر كله للبيئة والتربية.





## النظارة

الفكرة

رؤيتنا للآخرين ومن ثم التعامل معهم تحدده عوامل عدة، تصنع ما يشبه النظارة التي نرى من خلالها الناس.

المشكلة

في كثير من الأحيان تكون نظارتنا غير واضحة، بها خلل يعيقنا عن رؤية الأمور والمواقف والأشخاص بشكل سليم.

الحل:

محاولة السعي لتعديل مفاهيمنا الرئيسية، ومراقبة سلوكنا تجاه الناس، ورؤية الصورة من نقطة عالية كي تظهر التفاصيل أكثر.

**خطوات عملية:**

- بداية، لا بد وأن تكتب فلسفتك تجاه الآخرين، رؤيتك للناس من حولك، أحضر ورقة وقلماً، وحاول أن تكتب تعريفك الشخصي للناس.
- حاول أن تعرض هذا الرأي على العقل، والمنطق، والشواهد، وحكمة الأولين، وصحيح الدين، ثم انظر أين تقع المشكلة.
- تبني وجهة نظر أكثر اعتدالاً، فالناس ليسوا شياطين ولا ملائكة، إنهم شيء غير ذلك، والتعامل معهم يحتاج لرؤية واستراتيجية تراعي هذا الأمر حتى لا نحسن الظن فيمن لا يستحق إحسان الظن، أو نتهم ونَدين من لا يستحق الاتهام.
- السلوك الشخصي، علماء النفس يتحدثون عما يسمى «**النبوءة التي تحقق نفسها ذاتيا**»، يعنون بها الأشياء التي تحدث لأننا نتجه لا إرادياً إليها، ونستدعي بأفكارنا وسلوكنا ما يوجد هذه النبوءة ويجعلها حاضراً، ويؤكدون على أننا بحاجة إلى صنع نبوءتنا الخاصة الإيجابية، أو ما علمنا إياه ديننا بإحسان الظن، وتقديم الحسن، وتوقع الخير.



# الإنصاف

**نحن ننظر للآخرين وفق سلوكهم، وننظر لأنفسنا وفق نوايانا!**

**ما الذي تعنيه العبارة السابقة؟!**

تعني أن الواحد منا حينما يُقيم سلوكاً ما، فإنه لا يستخدم معياراً واحداً للنقد والتقييم، عندما يُقيم نفسه فإنه يقيمها وفق نواياه، وما أراد فعله.

بينما يحاكم الآخرين وفق ما فعلوه وقاموا به، دون الأخذ في الاعتبار معيار النوايا والدوافع الداخلية.

> نحن ننظر للآخرين وفق سلوكهم وننظر لأنفسنا وفق نوايانا.

على سبيل المثال، تصور أنك دعيت إلى حفل زفاف صديق عزيز لديك، كنت سعيداً مبتهجاً لكون صديقك العزيز قد دخل عش الزوجية، وفعلياً بدأت في التجهز للذهاب إلى الحفل قبل أن تفاجأ أن سيارتك قد أصابها عطب مفاجئ، حاولت أن تأتي بمن يصلحها لك لكن محاولاتك باءت بالفشل.

اتصلت على زميل لك كي يقلك معه لكنه لم يرد على الهاتف، ومما زاد الطين بلة هو العرق والغبار الذي أصابك من جراء محاولة كشف العطب في السيارة مما دعاك إلى أن تعود أدراجك ثانية للمنزل لإصلاح هندامك، وبعدما فرغت من ذلك كان الوقت فعلياً قد مضى، وكنت مديناً لصاحبك باعتذار.



لكنك فوجئت بأن صديقك لم يقبل أعذارك، ورأى أن حججك كلها واهية، وليست كافية لكي تتركه في ليلة كهذه، وأنك لم تراعِ ميثاق الصداقة.

ضع نفسك الآن في المكان المعاكس، لديك مناسبة مهمة، ثم فوجئت بأن صديقك الذي وعدك بأنه سيكون بجانبك قد تخلف، بسبب أنه لم يجد وسيلة تقله، أو جاءه ضيف من سفر بشكل مفاجئ واستحيا أن يعتذر له.

الحقيقة أن الفرق بين الموقفين هو أنك في الحالة الأولى عاينت الأمر من خلال نواياك، رأيت أنك تملك عذراً حقيقياً، ولم يدر بخلدك أبداً أن تعتذر لولا مجموعة من الظروف المفاجئة التي أخرت وجودك، بينما أنت في الحالة الثانية وجدت أن عذر صاحبك لا يرتقي لأن يمنعه من مشاركتك مناسبتك، وبدأت في لومه مؤكداً له أن لو صدق النية في المجيء لما حبسه مثل ذلك العذر التافه، من وجه نظرك طبعاً

**والحقيقة أن جزءاً كبيراً من سوء الفهم الناشئ في علاقاتنا الاجتماعية مرده إلى أننا نستخدم ميزانين مختلفين نزن بهما الأمور، ميزان تضبط رمانته النية، وآخر يضبطه السلوك، وهذا مما لا تستقيم به الأمور.**

**والحل؟!** أن نستخدم الميزان نفسه، أن نتحاكم إلى مبدأ ثابت، واحد، واضح.



أن نحاول رؤية الأمر من أكثر من زاوية، وندرك حقيقة أن الآخر لا يرى نوايانا الدفينة ليعرف صحتها، وعليه فإن كثيراً من مواقف الآخرين تجاهنا تكون مبنية على سلوكنا الذي يحاكمونه بتجرد.

> ليس في الناس شيء أقل من الإنصاف.
>
> مالك بن دينار

الذكي اجتماعياً منصف عدل، يدين نفسه إن رأى منها خلل، ويحاكم ذاته قبل أن يحاكمه الآخر، ويُقدم أعذاره قبل أن يطالبه بها أحد.

**وهذا حري بأن يجعله ثقة مُصدقاً، كبيراً في عين الناس.**

والإنصاف يبدأ كما قلنا بأن نحاكم أنفسنا بنفس المعيار الذي نحاكم عليه الناس، ويظهر أيضاً في مواطن أخرى منها :

**التثبت من الأخبار :**

يقول الحسن البصري - رحمه الله - «المؤمن وقّاف حتّى يتبيّن»

فالمنصف لا يبني رأياً على نصف معلومة، ولا يُسرع بتصديق ما يؤيد وجهة نظره دون التأكد، بل هو حريص دائماً إلى معرفة الصواب، حتى وإن كان في غير صالحه.

ولقد حكى القرآن عن نبي الله سليمان ﷺ، أنه ورغم غضبه من تأخر الهدهد إلا أنه لم يمض فيه حُكماً إلا بعدما يتثبت من خبره وما قاله عن سبأ ومليكتهم بقوله : «سَنَنْظُرُ أَصَدَقْتَ أَمْ كُنْتَ مِنَ الْكَاذِبِينَ».



## الوعي بالمقاصد :

كثيراً ما يختلف المقصود عن المنطوق، فقد يقول الرجل كلمة وهو لا يعني مقصدها، قد تخرج في حالة غضب، أو في نقاش حار، وقد يقولها دون أن ينتبه إلى ما قد تمثله لنا من حرج أو ألم.

يحكي النبي ﷺ قصة رجل فرح فرحاً شديداً فقال في سعادة : «**اللهم أنت عبدي وأنا ربك**»، لكن الله لم يؤاخذه على ما قال، وإنما على ما قصده.

## حمل الكلام على أحسن الوجوه :

يروى عن عمر بن الخطاب رضي الله عنه قوله : «**لا تظنَّ بكلمةٍ خرجتْ مِن مسلمٍ شراً وأنتَ تجدُ لها في الخيرِ محملاً**»

وباب الإنصاف في هذا الأمر أننا نُقدم دائماً النية الحسنة، ونصل في محاكمة الآخر إلى منتهى حسن الظن.

وفي الأخير يجب أن نعلم جيداً، بأن الذكي اجتماعياً لا يستخدم معياراً مُعيباً في وزن الأمور، وأنه أكثر الناس تفهماً لأعذار الناس، وهو أيضاً أكثر الناس محاسبة لذاته، ووضوحاً في إدانة نفسه، والتنازل عن كبريائه حين يثبت له خطأه.





## الإنصاف

**الفكرة**

نحن بحاجة إلى أن نتعامل مع الآخرين بمثل المعيار الذي نود أن يعاملونا به.

**المشكلة**

في كوننا ننظر إلى سلوكنا من خلال النوايا والدوافع، بينما ننظر إلى سلوك الآخرين قياساً على السلوك نفسه، وبتجرد كامل.

**الحل:**

في التمهل قبل اتخاذ موقف ما تجاه الآخرين بالنظر ومحاولة استحضار كل الأعذار ورؤية الأمر من خلال وجهة نظرهم، وأيضا في التعامل مع لوم الآخرين وغضبهم منا من خلال رؤية سلوكنا عبر وجهة نظرهم وتقديرهم للأمر.



# الضعف

**الناس أضعف بكثير مما يُظهرون!**

لديهم أحزان، وآلام، ووجع، وإحباط، وشعور بأنهم يستحقون أفضل مما هم فيه، البعض يبدي هذا، والبعض يخفيه.

**والرضى في دكان الحياة سلعة غير رائجة، قليل من يشتريها ويؤمن بها وبنفعها، لكنهم ـ للأسف ـ يضطرون لاحقاً للوقوف طوابير عند باعة الندم!.**

نحن نلهث في سباق الحياة كل يوم، فنخطئ، وقد تنزلق أقدامنا في شرك من شراك النفس أو الشيطان، فندبر المكائد، ونقترف الذنوب، وقد ينال من أرواحنا الحقد فيفوز بجزء منها، وقد يعمينا الطمع فنضيق باب رزق على الآخرين كان يمكن أن يتسع لكلانا، وربما شفينا الصدر بجرعة من غيبة، فأضرم الضمير نيرانه فينا فبتنا في حزن نادمين.

ومن منا لم يخطئ أو يخطئ في حقه؟!، من منا لم يؤلم، أو يتألم؟

من منا لم يجرم في حق الآخرين، أو أُجرم في حقه؟

من منا لم يخطئ في جنب الله؟



**فإذا ما كنا كلنا كذلك، فمن منا إذن يستطيع أن يدّعي أنه سليم في كل أحواله، وفي كل أيامه؟**

والحقيقة أن لكل مما ذكرنا دواء، لكنه دواء مر لا يستسيغه معظم الناس، ولا يصبرون على مرارته، **الندم والاعتذار، ومحاسبة الذات**، وتصحيح المسار أمور صعبة، وهي في حد ذاتها جالبة للألم والضعف!

**والذكي اجتماعياً** يدرك «قانون الضعف» في الناس، وما يفعله هذا القانون في سلوكهم، وردود أفعالهم، ورؤيتهم للحياة.

**الذكي اجتماعياً** يعرف جيداً أن الناس مساكين، يحتاجون أول ما يحتاجون لمن يرأف بهم، وبحالهم، وبما هم فيه من وجع قبل أي شيء آخر.

**زمان..** قبل أربعة عشر قرناً قرر رجل شريف أن يتباطأ عن تلبية نداء الحق، كان يعيش في منزل لا يبعد كثيراً عن منزل نبي من أنبياء الله، وعندما نادى النبي بالجهاد تأخر الرجل في ترتيب حاجته حتى تخلف عن الركب.. ثم ندم!.

عاش الرجل حياة صعبة، حزن كثيراً أن جفاه النبي وصحابته، تألم حينما فُرض عليه عقاب بسيط وقاسٍ في الوقت ذاته.. أن يكون بعيداً عن الجماعة!.

كان يمضي وحيداً وكأن الحياة قد أنكرته، كان يشعر بالأرض وكأنها غير راغبة لأن يمشي فوقها.

السماء قد تجهمت، وكأنها هي الأخرى لا تريد أن تظله.



كان الرجل يدعى كعب بن مالك، بيد أنه كان يشعر بأنه لا يملك إلا الوجع والحزن والبؤس.

وذات يوم جاءته البشرى لتخرجه من ضيق الندم إلى براح التوبة، أقبل عليه منادٍ أن أبشر بخير يوم طلعت عليك فيه الشمس، لقد تاب عنك الله ورسوله.

خلع كعب رداءه وما كان يملك يومها غيره وألقاه إلى مُبشره هدية، ثم ذهب إلى رسول الله ﷺ، وما أن دخل حتى قام له رجل واحد..

كان الجميع سعداء، لكن كان هناك شخص أكثر سعادة وفرح..

شخص وحيد هو الذي قام من فوره، صافحه في قوة وتأثر، شاركه دموع الفرح، ولحظات الابتهاج، شخص واحد اسمه طلحة بن عبيد الله..

يقول كعب بن مالك عن تلك اللحظة : **والله، لا أنساها لطلحة!.**

> أعرني قلبك يا صاحبي واسمع مني هذا: إن الناس تحتاج لمن يرفق بها، ويرى وجعها المختبئ خلاف ثياب القوة الذي يلبسونه، تريد رفقاً، وليناً، وصبرا.

تخيل معي أن شظية صغيرة قد دخلت أصبعك، لكنك لم تهتم بتنظيف الجرح جيداً وعلاجه، فبقيت تلك الشظية لأيام، زاد فيها الورم، واشتد الألم، ثم هب أن صديقاً لك صافحك مصافحة عادية، وضغط بود على أصبعك الذي لم يبرأ من وجعه، فماذا عساك فاعلاً؟!



> وفي اصطدام الناس ببعضهم البعض شوائب وشظايا، وما وجد العاقل مصفاة لتنقية روحة كالعفو، والتماس العذر للناس.

أغلب الظن أنك ستنفجر صارخاً، أو على أحسن الأحوال ستسحب يدك في ألم وأنت تخبره بأن ضغطته تلك قد آلمتك، وبلا شك سيتعجب صاحبك من ردة فعلك.

وهذا حادث في كثير من سلوكيات الناس، فتراها تعطي ردود أفعال فيها من المبالغة الشيء القليل أو الكثير، نندهش حينها، ثم نتهم الشخص المتألم بالغرابة والشذوذ.

وقد نبالغ في النقد متكئين على سلامة موقفنا، دون أن نضع في اعتبارنا أن صاحبنا هذا، ما رفع صوته، وما أعطى ردة الفعل العنيفة تلك إلا لسبب لا نعلمه.

**فهذا خانه صديق فبات لا يثق في كل الناس.**

**وذلك طُرد من عمله بسبب وشاية من زميل فصار كتوماً يخفي حتى البسيط من أخبارهعن الجميع.**

**وتلك تعرضت في طفولتها لموقف مؤلم، فأورثها ذلك خوفاً مرضياً على صغارها، وغلظة في التعامل مع كل من يعترض لهم حتى لو بحسن نية.**

**وغيرها اكتشفت في خطيبها عيباً أخفاه أو كذبة كذبها،، فظنت أن كل الرجال لا يمكن الوثوق بهم.**



كل هؤلاء ضعاف، يحملون شظايا تجاربهم في نفوسهم، يحتاجون منا أن نرفق بهم، فلعلنا نساعدهم في رؤية ما خفي، ونرشدهم إلى طريق ينظفون به الجرح، ويبرؤون مما هم فيه.

**ولعلي بسائل : ألا للضعاف من حل يرتجى، أو ترياق يطلبونه؟**

**سائل يصرخ في وجع حقيقي : أما من دواء لشظايا نفوسنا، وكيف نخرج من دوامة الوجع الأبدي الذي صنعه فينا من نحب؟!**

**وإجابتي هي نعم،** جراح النفوس كجراح الأجساد يمكن علاجها، شريطة أن نعترف أولاً بجرحنا، ومن ثم نبحث عن علاج شاف.

عندما اكتشف الأديب العالمي «**غابريال ماركيز**» مرضه بالسرطان، كتب رسالة لأحبابه وقرائه ونشرها على شبكة الإنترنت قال فيها :

> «آه لو أعطاني الله قطعة أخرى من الحياة!، لكتبت أحقادي كلها على قطع من الثلج، وانتظرت طلوع الشمس كي تذيبها، ولأحببت كل البشر، ولما تركت يوما واحدا يمضي دون أن أبلغ الناس فيه أني أحبهم، ولأقنعت كل رجل أنه المفضل عندي..».

إذا كنت مؤمناً بأن الحياة رحلة، فأغلب الظن أنك ستوافقني أن المتاع الثقيل قد يعوقك عن إتمام رحلتك بشكل سليم ودون تعثر، لكنك مع هذا



تمضي في رحلة الحياة حاملاً أثقالاً من الحزن، والألم، والحقد، والاهتمام بكلام الناس عنك، والأنانية، وتضخيم الأمور، ولا تنتبه إلى أن هذا الحِمل الثقيل يؤذيك كثيراً في حركتك.

## فهل لجراح الحياة من طبيب.. وهل لعلتها من دواء؟!

أؤمن دائماً بأن جزءاً كبيراً من الوجع يتأتى من العبث في الجراح، ونكئها بين حين وآخر، جزء كبير من همومنا منبعها أننا لا نداوي الجرح ولا ننساه..

إن جراح الحياة أمر حتمي، بيد أن الانكسار لها أمر اختياري، البكاء والشكوى ليسا قدراً ومكتوباً، والاستسلام ـ لو تدري ـ قرار!.

قرات يوماً لأستاذنا عباس محمود العقاد كلاماً عاقلاً، وقاه من جراح الحياة الدائمة، وجعله يُنزل الأمور منزلها الحقيقي، فيقول رحمه الله :

«إن لي خطة في تعاملي مع الناس، وهي أن أتناول أخلاقهم وطباعهم جملة واحدة.. فجمعت الأخلاق في أنواعها، ووضعت كل نوع منها تحت عنوان!

في الناس أنانية.. في الناس صغار.. في الناس سخافة.. في الناس نقائص وغرائب.. وهكذا، وهكذا.. إلى آخر تلك المألوفات التي توارثناها نحن أبناء آدم وحواء، فليس فيها جديد.

فإذا ما أصابني في الناس شيء مكدر رجعت به إلى عنوانه، فوجدته مسجلاً هناك، ولم يفاجئني بما لا أنتظر.

في الناس أناني؟! نعم.. نعم..



وماذا في ذلك؟، ألم تعلم هذا من قبل؟، بلى علمته مرة بعد مرة.

فما وجه الاستغراب، ولماذا الألم والشكوى؟!

وراقبت نفسي طويلاً فوضعت نفسي في القائمة.. وتعودت أن أقول لها كلما أصابها ما يكدرها : **«وأنت أيضا كذلك»، فلا محل للحساب والعتاب»** (6)

ونصيحتي الأخيرة يا صاحبي في تعاملك مع الناس أن تتمهل قليلاً تجاه انفعالاتهم، وأن تمد بصيرتك إلى ما وراء الظاهر من السلوك، وأن تصفح عمن أساء إليك قدر استطاعتك، وأن تعي جيداً حكمة نبيك ﷺ حين قال: «عَلَيْك بِالرِّفْقِ فإِنَّ الرِّفقَ لا يكُونُ في شيْءٍ إِلا زَانهُ ولا يُنْزَعُ منْ شيءٍ إِلا شانهُ».



(6) «علمتني الحياة»مجموعة مقالات لكُتاب من المشرق والمغرب، رتبها وأعدها الأستاذ أحمد أمين.



## الضعف

الفكرة

البشر وإن أظهروا أنهم أقوياء إلا أنهم في حقيقتهم ضعاف، يحتاجون إلى الحنو، والتعاطف، والاهتمام الصادق بهم.

المشكلة

أننا لا ننتبه إلى آلام الناس ووجعهم، ونستهين بأوجاعهم وتأوهاتهم ومشاكلهم، وقد نستخف بردود أفعالهم على أشياء بعينها دون أن ندرك وقعها الحقيقي على نفوسهم.

الحل: ★

في إدراك حقيقة أن الناس ضعاف، وأن كل منا لديه جانب مظلم، وجرح مخبوء، وعليه فإن انفعالاتهم وردود أفعالهم قد تكون غير عقلانية في بعض الأوقات.

وأننا كذلك لدينا بعض ما نتألم منه، ونحتاج لأن نتخفف من هواية البكاء على الأطلال، وأن نتحمل عدم فهم الناس لأوجاعنا وما نشكو منه.

# المجاملات

> لا يُعدم شخص ميزة نثني عليها، ثناؤنا على الناس قد يدفعهم للتجويد، وقد ينقذ روحاً محطمة، وقد يدفع شخصاً لعمل الخير بعدما كان على وشك التوقف لقلة الشاكرين.
>
> وهو فوق هذا سيجعلك إنساناً.

يحكي الرسام الأمريكي بنجامين ويست «Benjamin West» ـ أشهر رسامي أمريكا في القرن الثامن عشر ـ أنه وهو طفل صغير، استغل وجود والدته خارج المنزل وقرر أن يرسم أخته بالحبر، وبعدما انتهى من الرسم كان الحبر يلطخ كل شيء بالغرفة التي يجلس فيها، الأمر الذي لم يرُق للأم أبداً، لكن الأم وقبل أن توبخ ولدها وقعت عينها على الصورة المرسومة، فنسيت تماماً أمر الفوضى، ثم أمسكتها بإعجاب وقالت : **«يا لها من صورة رائعة لشقيقتك»**، ثم طبعت قُبلة على خده.

يقول ويست: **«هذه القبلة جعلت مني رساما»**.

احفظ هذه القصة في جانب عقلك وقم بعمل بحث عن السجون، وقصص السجناء، واقرأ ما كتبه أساتذة علم النفس عن نفسية المجرمين لتعلم أن الكثرة ممن يقبعون خلف الجدران لم يجدوا يوماً من يؤمن بهم، ويصحح لهم المسار.



## ليس بعذر..؟!

أعلم أن الجريمة لا عذر لها، ولذا هم سجناء، لكن السؤال الأهم، **عن عدد الأشخاص الذين جعلت كلماتنا ومواقفنا وسلوكنا حياتهم جنة، أو أحالتها إلى جحيم!.**

لعله صار أمراً مقبولاً لك يا صديقي وبعدما تحدثنا عن كون البشر عاطفيين، وأنهم ضعاف بهم جروح نفسية، أقول لعله صار مقبولاً أن نؤكد على عظيم ما قد تفعله المجاملات في الناس، ومدى التأثير الذي قد تحدثه المواقف والسلوكيات التي تحمل تقديراً وامتناناً منا لهم.

**كتبت ذات يوم أن المرء منا يتخذ سلوك الذبابة، أو النحلة!**

**إما ذبابة** تقف على جراح الناس، تبحث عنها، تلوثها، تزعجهم بالعبث في مكان الجرح.

**أو نحلة** تنتقي الزهور، ترحل لعشرات الأميال بحثاً عن الجمال، تذهب وفي نيتها الخير، ولا تقف إلا على الخير، وتجني الخير، وتخرج الخير..

مذاقاً طيباً سائغاً.. فيه شفاء للناس.

والرجل النحلة تعرفه بسلوكه وطباعه..

تجلس إليه فيعطيك الأذن كي يستمع لك.. ويعطيك القلب كي يشعر بك.. ويعطيك الحلو من الكلام.. والرائق من المزاج.. والحسن من الدعابة.

يجامل بلا رياء أو نفاق.. ويزرع في القلب أشجار الخير لتطرح ثمارها في الحياة.



الرجل النحلة يؤمن أن في الناس خيراً، دوره أن يبحث عنه ويكشفه.

الرجل النحلة لا يقع على الأوساخ، يتجنبها، يرحل عنها غير آسف.

الرجل النحلة يعرف أن المنفعة متبادلة، وأن الخير الذي سيقدمه للناس سيزيد من صفاء روحه، ونقاء سريرته، ورضائه الداخلي.

> إنني لا أتوقع العيش في هذا العالم إلا مرة واحدة فقط، لذا فإنني حريص على تقديم أي معروف يمكنني تقديمه، لا يجب أن أؤجل أو أتجاهل أي خير يمكنني تقديمه، لأنني يقيناً لن أمر من هذا الطريق مرة أخرى أبداً
>
> حكيم

الرجل النحلة يخرج عسل لسانه وسلوكه راضياً، ولا يوقفه جحود بعضهم عن تقديم المزيد من الخير لمن يستحق.

الرجل النحلة يلدغ أيضاً!، إنه حليم، طيب، صبور، معطاء، لكن إذا ما جهل أحدهم عليه، وحاول تحطيم خليته والنيل من مخزون الخير الذي يحمله يلسعه لسعه لا موات فيها ولا كثير أذى.

أجدادنا قديماً كانوا يقولون على الشخص المجامل بأنه إنسان لسانه «ينقط عسل»!، مما يعني أن وصفه بالنحلة أمر فطن إليه الأجداد.

ولعلنا أوضحنا من قبل أن المجاملات تختلف عن النفاق، المجاملة تخرج من القلب لا هدف من ورائها إلا كسب الود، والتقدير.

ولذا لا نشعر ونحن نمارسه بأي ثِقل روحي أو نفسي، بل على العكس من ذلك، يعطي للمرء راحة وصفاء نفسي ووجداني.



## المجاملات

الفكرة

المجاملات ليست ترفاً، والكلمة الطيبة فضلاً عن كونها صدقة نُرفع بها عند الله درجات، فإنها أيضاً تُقربنا من الناس، وتزيد من حجم الود وعمق التواصل.

المشكلة

أننا لا نقتنع كثيراً بقيمة المجاملات، ونخلط بينها وبين المداهنة والنفاق، بالرغم من كون الأولى باعثة على البهجة، والثانية جالبة للتوتر واللزاجة الاجتماعية إن صح القول.

**خطوات عملية:**

- مرن نفسك على اكتشاف صفات أو سمات إيجابية في الآخرين وأثنِ عليها.
- أعطِ لأصدقائك ألقاباً تناديهم بها، الفنان، الأستاذ، العبقري، الناس تحب من يرى فيهم جوانب مضيئة، وتعتز بمن يؤكد لهم أنهم عظماء.

- الاستهزاء والسخرية والتهكم أشياء ضد المجاملات، ومن شأن ابتسامة ساخرة أن تهدم جبلاً من المجاملات، توقفنا عن السلوك السلبي يعد أفضل ما يمكن أن نؤكد به صدق مجاملاتنا.



# الإيمان بما لدى الآخرين

> أعمق مبدأ في الطبيعة الإنسانية هي التماس التقدير.
>
> **وليم جيمس**
>
> رائد علم النفس الحديث

أغلب الظن أنك شاهدت ـ أو سمعت على الأقل ـ المسرحية الشهيرة «مدرسة المشاغبين»؟.

تلك المسرحية التي نالت انتقادات كثيرة بدعوى أنها فتحت الباب أمام استخفاف الطالب بأستاذه، وإعطاء التلاميذ فنوناً في أدب المشاغبة والعصيان.

والمسرحية التي كتبها المؤلف «علي سالم» تتحدث عن مجموعة من الطلبة المشاغبين الذين لا يؤمنون بأنفسهم، ولا يؤمن بهم الآخرون، لا الأهل، ولا المدرسون، ولا أي شخص آخر، إلى أن جاءت إلى المدرسة إحدى المُعلمات والتي حاولت أن تصلح من شأنهم رغم شغبهم الدائم، وسخريتهم، ومقالبهم التي وصلت إلى حد غير مسبوق من الإبداع الشرير إن صح القول!.

لكن المُعلمة العنيدة أصرت على أن تصلح من شأنهم، وتضعهم أمام حقيقة أنهم أفضل مما يظنون، وأن بوابة النجاح، والاحترام، والتميز لم تغلق دونهم.

وانتهت المسرحية بأن ندم الطلاب على سابق ما فعلوه في حضرة المُعلمة الفاضلة، وأصبحوا أناساً صالحين، وأحرزوا نجاحاً غير متوقع.

وبالرغم من أن المعالجة الدرامية لتلك القصة كان بها كما أسلفت الشيء الكثير من عدم الوعي، إلا أنها تحمل الكثير من الحقيقة.

تحمل حقيقة أن الناس تحتاج لمن يؤمن بها، ويشجعها، ويحترم ما يقومون به.

**لطالما شغل تفكيري قدرة النبي ﷺ على التأثير في صحابته، ومنبع دهشتي هو قدرته على تحويل مجموعة بشرية ذات طبائع نفسية مختلفة، إلى جيش من المؤمنين به، الجاهزين للتضحية بحياتهم دون أن يمسه أقل سوء.**

وفوق هذا كان صحابته في حد ذاتهم قدوات لمن بعدهم، ولهم طبائعهم وخصائصهم النفسية التي صارت هي أيضاً محل دهشة وتعجب، وما أبو بكر، وعمر، وعثمان، وعلي رضوان الله عليهم إلا مثالاً على أن الرجل الذي يخرج من تحت يده مثل هؤلاء لهو قائد فذ، وعبقرية فريدة تحتاج إلى إعادة قراءة وتأمل.

ويمكنني القول بأن عظمة محمد ﷺ في التأثير على أصحابه، جاءت من كونه رأى في كل منهم قيمة في حد ذاتها، كان عادلاً في التعامل معهم، إنساناً يشعر بهم وبمطالبهم وحاجاتهم، صديقاً حقيقياً لكل واحد منهم.

حدث يوما وأن أقبل الصحابي الجليل جرير بن عبدالله البجلي على النبي



وهو جالس بين أصحابه، فلم يجد جرير مكانا يجلس فيه فلمحه النبي ﷺ فخلع رداءه ولفه ثم ألقاه إليه قائلا : يا جرير، اجلس على هذا.

فأمسكها الرجل وقبلها وردها عليه وهو يقول «**أكرمك الله كما أكرمتني يا رسول الله**»

فقال النبي: «**إذا أتاكم كريم قوم فأكرموه**»

وهكذا القادة، والعظماء، وأصحاب الشخصيات العظيمة الرائعة، يعرفون للناس أقدارهم.

وعُد إلى سيرته ﷺ ستجد أن مثل هذا الموقف قد تكرر كثيراً مع معظم أصحابه تقريباً، ولن تجد من صحابة النبي رضوان الله عليهم إلا وكل منهم يعتز بموقف أظهر له النبي فيه تقديره له، وإيمانه به، واعتزازه بصحبته، حتى ليظن كل واحد منهم أنه الأقرب إلى قلبه، المحبب الوحيد إليه.

**والناس يا صديقي تحترم من يؤمن بها، تنقاد له، وذلك لأنها ترى في عينه صورة محببة لها، وتقديراً ظاهراً بها، واحتراماً كامناً لقدراتها، ومواهبها، وإنسانيتها.**

حدث ذات يوم في أحد محطات المترو بأمريكا أن جلس شاب فقير يمارس الشحاذة وقد وضع أمامه علبة أقلام، وبجوارها كيس ليضع فيه الناس صدقاتهم.

معظم المارين كانوا يضعون ما تجود به نفوسهم في الكيس دون أن يأخذوا شيئاً من علبة الأقلام إدراكاً منهم أنها ليست أكثر من ديكور يُجمل بشكل ما



عملية التسول التي يقوم بها الفتى، غير أن أحد رجال الأعمال كان ماراً وبعدما وضع دولاراً في العلبة وهم بالصعود إلى عربة المترو استدار ثانية وأخذ بعض الأقلام قائلاً بلهجة بها الكثير من الجدية والاعتذار:

«لقد تعجلت لركوب العربة دون أن آخذ بضاعتي، أأمل ألا تغضب من سلوكي، أنت رجل أعمال مثلي على أي حال، وبضاعتك سعرها مناسب كما أرى، مشاغل الحياة يا صاحبي قد تجعلنا في عجلة من أمرنا».

ثم تركه وذهب إلى حاله حاملاً بضعة أقلام تاركاً خلفه شحاذاً بدرجة رجل أعمال!.

بعد خمس سنوات من هذه الواقعة وقف رئيس مجلس إدارة إحدى الشركات الناشئة يحفز موظفيه ذاكراً لهم هذه القصة قائلاً:

«بهذا الموقف العابر، تغيرت رؤية الشحاذ لنفسه، لقد أعاد له الرجل احترامه لذاته، نقله بعبارة من مصاف الشحاذين محترفي التسول إلى رجل أعمال، وهو ما صدقه الشاب وكان أن صار بينكم اليوم يُحدثكم عن قيمة الكلمة في نفوس الناس!».

كل شخص على سطح الأرض يعتقد أن:

- مشكلاته هي الأكثر صعوبة.
- دعاباته هي الأكثر ظرفاً
- طلباته يجب أن تحظى باهتمام خاص.
- موقفه مختلف!
- انتصاراته هي الأكثر مثالية!
- أخطاءه يجب التغاضي عنها.

**«جون سي ماكسويل»**

هذا ما احتاجه صاحبنا الشحاذ، كلمة تعيد له ما تحطم من ذاته، تحيي فيه نوازع همة أجهزت عليها كلمات الإحباط، وعبارات الازدراء، والنظرات الدونية.

ويمكنني التأكيد يا صاحبي على أن الناس ـ كل الناس ـ لها مطالب أولية يتمنون أن يلبيها الآخرون، عليك أنت تنتبه لها جيداً، ومنها :

## 1 أن تراهم ناجحين :

لا أحد يرغب في الفشل أو في أن يراه بعضهم فاشلاً، حتى من سقط وتعثر، حتى أولئك الذين أوقعوا أنفسهم في الفخ، ونالوا من عزيمتهم قبل أن ينال منهم الناس، جميعهم راغبين في التميز والتقدير، ومعرفتنا بهذا تجعلنا نهتم دائماً بنجاح الآخر، أو على الأقل نهتم بتأكيد رغبته وأحقيته في النجاح، بأن نخبرهم بلسان الحال والمقال أننا نراه ناجحاً، أو مشروعاً ناجحاً

## 2 أن تُشعرهم بأنك تهتم لحالهم :

نظن كثيراً أن ما يجعلنا محبوبين هو قدرتنا على إدهاش وإثارة إعجاب الناس.

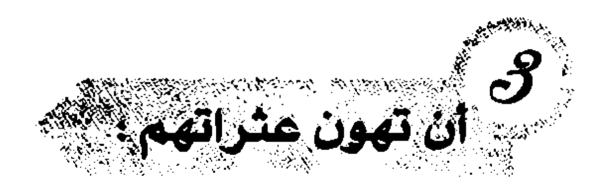
الحقيقة أن الناس يهمها ابتداء أن

> إن الخير الأعظم الذي يمكننا أن نقدمه لأي شخص ليس أن نعطيه مما نملك، وإنما أن نكشف له عما يملك.
>
> زيج زيجلار



يشعروا أنك رأيتهم، وذلك لأن من عيوبنا الكبيرة أننا نجلس إلى الآخرين، ونتحدث إليهم، ولكن دون أن نشعرهم بأننا نراهم حقاً!.

يحكي توني بوزان ـ الكاتب والمحاضر الأمريكي ـ أنه كان يظن أن سحر حديثه هو الجالب لتقدير الناس له، إلى أن ذهب إلى إحدى الحفلات وهو مريض لا يستطيع الكلام، كان يستمع ويرد ببعض العبارات القليلة البسيطة، أدهشه حينها أن قال له غير قليل من الحضور عبارات من نوع «سيدي أنت متحدث بارع»، وقتها انتبه «بوزان» إلى أن الاستماع للناس له شأن عظيم لأنه يخبرهم أنك تراهم، وتشعر بهم، وتهتم بشأنهم.



## 3 أن تهون عثراتهم:

في روايته «يوليوس قيصر» يحكي وليم شكسبير على لسان كاسيوس مرارة الصديق الموجوع بقوله :

«أعلم أني أخطأت، وأعلم أن على الصديق أن يتحمل بعضاً من نقائص صديقه دون أن يطلب فيه كمالاً، مشكلتي أن بروتس جعل نقائصي أكبر مما كانت عليه»

لا شيء يسرق ثقة الناس بأنفسهم كأخطائهم وعثراتهم، والبشر في تعاملها مع المخطئ صنفين، صنف يصنع سداً وحاجزاً بين الناس وبلوغ أرض التوبة والصلاح، فيهول الخطأ، ويُعظم الزلة، ويقنت المخطئ من رحمة الله، ورحمة



الناس.. وصنف آخر يصنع من نفسه جسراً يُسهل على الناس الولوج الآمن السريع إلى أرض التوبة والغفران، فيذكر برحمة الله، ومغفرته، وفضله، ويؤكد حتمية الزلل والخطأ، ويرفع من شأن المخطئ مؤكداً أن هذه ليست نهاية الدنيا، وأن النجاح الحقيقي بعدم العودة إلى الخطأ، والانطلاق إلى الأمام.

**وأختم معك بملحوظة مهمة، وهي أن الذكي اجتماعياً يعطي للناس حجمهم الذي يرتضيه لهم، لا الذي ارتضوه لأنفسهم!**

بمعنى أن البعض الناس قد ترتضي لأنفسها الدون والهوان، أو تغلبها الظروف فتستصغر نفسها في عين نفسها، فإذا ما وجدت منك انتباهاً إلى موهبة مخبوءة، وأصالة أخفاها غبار الأيام، فإنها ترى فيك إنساناً عظيماً، وتفتح لك باب القلب على مصراعيه، وتضعك في مكان محمود في النفس.



## الإيمان بما لدى الآخرين

الفكرة

الناس تحب المجاملات، تحب من يقف عند حسناتها مؤكداً عليها، متجنباً التركيز على الخطأ أو تذكيرهم به.

المشكلة

أن الطبيعة البشرية تدفعنا إلى رؤية السلبيات بنسبة أكبر من الإيجابيات، ومعظمنا يلمح النقطة السوداء على الثوب الأبيض وينتبه لها أكثر من قدرته على رؤية الشيء الجميل.

الحل:

في إدراك الخصال الجميلة في الآخرين، في تعويد العين الانتباه إلى الشيء الحسن في الناس، والتدريب على الثناء الجميل غير المبتذل، في وعينا بأن كلمات الثناء والتقدير لا تدخل الأذن إلا لتقع في القلب، وفي الغالب ستكون مفتاحاً يدخلنا لنفوس الناس بسلاسة.



# العلاقة أهم من الموقف

> كسب القلوب أهم من كسب المواقف.

**يمكنك أن تربح كل المواقف، وتنتصر في كل الحروب، وتصبح صائباً بشكل دائم، لكنك صدقني لن تكون محبوباً ما دام النصر في الموقف أهم عندك من كسب علاقاتك مع الناس.**

من حق كل واحد منا أن يدافع عن آرائه، ومبادئه، وأفكاره، ويحق له أيضاً أن يوضح موقفه، ويعمل على إظهار سلامة مبدأه وقناعته، لكن الأهم من كل هذا ألا يكون نصره المؤزر قائماً على حساب علاقته الإنسانية.

في كثير من علاقتنا الاجتماعية نهتم للأسف الشديد بكسب المواقف أكثر من أهميتنا بتحقيق سلامة الصدر، نتحمس لتأكيد كوننا في الجانب الصحيح الصائب دون أن نضع في الاعتبار ما قد نخسره جراء ذلك.

**مثلا . .**

في علاقتنا الزوجية

يهتم كل واحد من الزوجين في تأكيد أنه على الحق، يستحضر الزوج جيشه من المنطق، والكلام الموزون، والطرح العملي، بينما تحضر الزوجة عاطفتها، وقدرتها على الغوص في الماضي والتنقيب في المواقف القديمة، وتحضر قبلهما بلا شك مناديلها!.



يتمترس كل واحد منهم خلف حججه، ويضطر لأن يوجع ويؤلم في بعض الأوقات من أجل كسب الرهان، وللأسف قد يلجأ أحدهم لأحد الأسلحة المحرمة زوجياً **كالاستهزاء والسخرية والاستحقار**، ينال نصر غير مؤزر، يحقق فوزاً في الموقف ولكن على حساب العلاقة، والمشاعر.

**في مجال صداقتنا**

نختلف مع صديق فنرى في اختلافه معنا تقليلاً من شأننا، وتصغيرنا لمنطقنا، وتسخيفاً لقدرتنا على رؤية الأمور، نحاول أن نواجه النار بالنار، ونعمد إلى إثبات أن السوء فيه، والضلال هو ما يقول.

**وللأسف قد ننتصر في حوارنا، ولكن بعدما نخصم من رصيد علاقتنا الشيء الكثير.**

**مع أبنائنا**

نخوض حرباً من أجل إثبات أننا نعرف أكثر منهم، وأن هذا الجيل الجديد هو لعنة الله على الأرض، وأننا ونحن في مثل أعمارهم كنا نعرف جيداً كيف نزن الأمور ونضعها في مكانها السليم، ينتهي النقاش بعدما صادرنا حق الابن في الرد، وظننا أننا قد فعلنا ما تمليه علينا قواعد التربية الصحيحة من الحسم والتأديب.

**وأيضاً يقع في نفس الفخ المدير في العمل، والزميل في المكتب المجاور، والجار مع جاره..**

ونجد حينها أن الحياة صارت أصعب وأشد قسوة، وذلك لأننا نهتم بكسب كل جدال نخوضه، وحسم كل اختلاف في الرأي لصالحنا مهما كان الثمن.



وأنا لست مثالياً لأطالبك بأن تكون شهيداً، مضحياً على الدوام، كما أنني بطبيعة الحال لا أطالبك بأن تتنازل عن حقك في إثبات صحة مواقفك، ما أريده أبعد من هذا بكثير.

**أريد أن تؤمن بأن المواقف ليست أهم من القلوب.. والأشياء ليست أهم من الإنسان..**

**والمشاعر لا تبنى بسهولة كي نخسرها في أزمة عابرة، أو جدال طارئ.**

حدث يوماً وأن أغلظ أحد الأعراب للنبي ﷺ في القول، وأمسكه من ثوبه حتى صنع أثراً في رقبته الشريف، وبالرغم من أن أصحابه قد هموا بزجر الرجل إلا أن النبي رفض ذلك، وهون من شأن الأزمة، وكسب قلب الرجل، حتى مضى الرجل هاتفاً «**اللهم اغفر لي ومحمداً ولا تغفر لأحد معنا!**»

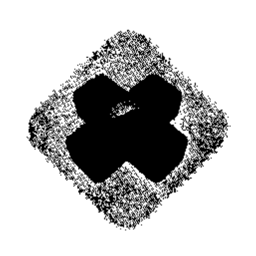
دائماً ما أؤكد في محاضراتي أن الشخص الذي يود كسب قلب الآخر يجب أن يتقن جيداً استراتيجية «الثغرة»، والتي تقوم على فتح ثغرات كي يهرب منها هو أو محاوره، دون أن يسيل ماء الوجه.

فمثلاً حينما يقول لكِ زوجك في خضم الأزمة: «**أنا لم أقصد ذلك**»، أو يقول لكِ صديقك: «**هذا الذي تقوله هو نفسه ما أريده وأحاول تأكيده لك**»، أو يعتذر ولدك بأنه لم يظن أن الأمر يمكن أن يكون بمثل السوء الذي انتهى إليه.

هذه العبارات قد تكون نوعاً من التراجع عن الموقف ولكن بشكل يحفظ

بعضاً من ماء وجه الآخر وكرامته، مشكلتنا أننا في هذه اللحظة نظن أن وقت الضربة القاضية قد حان، فنكثف من الهجوم والحصار، بينما الذكاء أن نفسح له الطريق.. ليفر سالماً.

لدى الإنجليز حكمة تقول: «لا تسألني فأكذبك!».



**يحذرون من خلالها من أن نضغط على شخص نعلم أنه لن يقول الحقيقة لأن في قولها أذى له أو حتى إحراجاً لموقفه.**

وحكماء العرب يقولون: «التغافل من شيم الكرام»، وهل يكون التغافل وغض الطرف إلا عن شيء مكروه لدى الآخر، مؤذ له؟

نعود إلى النقطة الرئيسية ونؤكد على أن الذكي اجتماعياً يدرك جيداً قيمة أن كسب القلوب أهم من كسب المواقف، وقد يلجأ إلى التنازل عن بعض حقه في بعض الأوقات تمريراً لأزمة وإنهاء لها، سيغض الطرف، ويمرر بعض ما يقوله الآخر وكأنه لم يسمعه، وقد يتغابى وكأنه لم يفهم ما قد يشرخ العلاقة لو توقف عنده.. وصدقني بمثل هذه الصفة تُحتمل الحياة، ويخفت كثيراً من صخبها وضوضائها.





## العلاقة أهم من الموقف

**الفكرة**

التعامل مع العلاقات الاجتماعية على أنها أهم من المكاسب المادية، وإدراك أن الخسائر المادية يمكن بشكل أو بآخر تعويضها بينما خسارة الأشخاص قد يصعب تعويضه، وأننا قد نحتاج للتضحية ذات مرة بمكسب مادي أو معنوي من أجل ربح قلب، أو الاحتفاظ بصداقة.

**المشكلة**

في أننا نحاول دائما أن نربح، نرى أن العلاقة الانسانية لا تستحق أن نبذل من أجلها بعض الجهد، أو التضحية، في اصرارنا على أن نكسب كل النقاشات، وأن نجادل بعنف لإثبات صحة موقفنا، وأن نخرج من كل صفقة رابحين بغض النظر عن موقف الشخص الآخر.

**الحل:** ★

- في إدراك أن كثيراً من الصفقات والحوارات يمكن انهاؤها بمبدأ (اكسب تكسب)، وأن كعكة النصر يمكن اقتسامها.
- في الاهتمام بالناس، وإدراك أن بعض المكاسب هي خسائر لأنها جاءت على أطلال العلاقة.
- في أن يكون ربحنا شريفاً، سلوكنا قوياً، ولساننا مهذباً



# الدفء

**الأُنس، والدفء، والانسجام..**

حالة شعورية تنتاب الواحد منا حينما يجلس إلى أشخاص بعينهم، يشعر معهم أن ثِقل الكُلفة قد خفّ كثيراً، وقيود الروح قد انفتحت فصارت المشاعر حرة، وبات الكلام عذباً، وأضحت اللحظات ذات طعم، ولون، ورائحة.

لحظات الدفء لا تشترى بالمال، والجلوس في حضرة صديق حقيقي لهي أوقات مختلسة من عداد الأيام، ومشهد نحتاج إلى أن نحبسه في صورة كي لا يغيب.

شخصياً لي في اختيار الأصدقاء مبدأ أولي مهم وهو أن يكون الصديق ظاهره كباطنه، ولا يدفعني أبداً لأن أزن كلماتي قبل النطق بها لثقتي أنه يعرف من أي قلب خرجت، وإلى ماذا ترمي.

**حتى وإن أساء الفهم . وهذا لا بد حادث . فإنه يحمل اللفظ على حسن المقصد، ويستوضح ليطمئن قلبه إلى حسن ظنه.**

والود شيء لا يُشترى، ودفء القلوب رزق من الله، لكن القضية أن كليهما يحتاج إلى بيئة خصبة كي ينبت، يحتاج إلى أرض ممهدة ووعي ناضج، وبراح نفسي يساعد على ولادته.

والدفء يا صاحبي هو ثمرة العلاقة، هو النتيجة النهائية لكثير من الأشياء التي تحدثنا عنها في النقاط السابقة.

لكن ما جعلني أضعه كقانون من قوانين تعاملنا مع الناس التي لا يجب إغفالها هو يقيني بأن التعامل مع العلاقة الإنسانية كهدف يرتجى تحقيقه يدفعنا إلى بذل مجهود أكبر للاقتراب من القلب، يدفعنا إلى النظر لكثير من العيوب والمشاكل والأزمات بغير ذات العين التي تبحث عن المكسب والانتصار الشخصي، ينعش فينا روح الإيثار، والعطاء، والتضحية.

والحياة علمتنا أن الجزاء في كثير من الأحيان يكون بجنس عمله، ومن أنفق معروفاً فسيأتيه الخير من حيث لا يدري.

وبالنظر إلى ما قد ينشر الدفء في أوصال علاقتنا الاجتماعية، فقد وقفت على بعض العوامل المهمة، والتي رأيت أنها تذيب كثيراً من ثلوج التحفظ، وتقرب كثيراً بين القلوب والنفوس ومنها :

1. **أحبب البشر بصدق** : وماذا يضيرك أن تحبهم حقاً، ماذا يعيقك أن تشعر تجاههم بود حقيقي، أشياء كثيرة عندما تأخذ منها تنقص، إلا الحب كلمنا أعطينا منه زاد!.

2. **احترم اختلافهم عنك** : اقبله كما هو، تقبل كونه مختلفاً عنك، نحن لم نخلق لتغيير الناس وإعاقة نموهم، وتقييد حريتهم في أن يعبروا عن أنفسهم بالشكل الذي يريدون.

3. **ثبات المزاج**: ببساطة الناس لا تميل للتعامل مع الأشخاص متقلبي الأطوار، الذين يدفعونهم لتلمس مزاجهم قبل أن يفضوا إليهم بمكنونات القلب.

4. **الذكاء العاطفي**: وأقصد به هنا ذكاءك في معرفتك حال الآخر ومزاجه وطبيعته، الناس تميل إلى من يحترم مشاعرها، ولا يستهين بما يواجهونه.

5. **اعترف بأنك انسان**: لدى الصينيين حكمة تروق لي كثيراً تقول: «عظيم هو الشخص الذي يستطيع السخرية من نفسه، إنهم أكثر الناس استمتاعاً في الحياة»، وذلك لأن الشخص الذي يتحدث عن أخطائه وهو يضحك يكون أكثر من غيره انبساطاً، وتواضعاً، وأقل توتراً تجاه النقد.

نحن نظن أن حديثنا عن أخطائنا وعثراتنا شيء خاطئ، وأنه يدل على قلة الثقة بالنفس، بالعكس لا يضحك على نفسه إلا المتصالح معها، الواثق فيها، العارف لقدرها، والناس تميل للاطمئنان إلى هؤلاء.

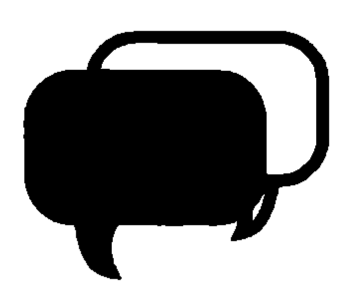
6. **سامح وأطلب الصفح**: سامح من أخطأ، حاول أن تجعل العيوب أقل مما هي عليه، مرر الحوادث السيئة، الحياة لن تحتمل منا أن نقف لكل شاردة وواردة.

**وأيضاً، اطلب الصفح عندما تخطئ، دع الأمور تبدو بسيطة، وأعلن أسفك متى ما أخطأت.**



هذه ست أسباب رأيت أن ألفت نظرك إليها، وما ذكرناه في القوانين السابقة من أفكار أو سلوكيات أكدنا عليها تخدم بعضها بعضاً، وتصب في صالح زيادة الود والحب والدفء.

**تلك الأشياء التي لا تشتريها مهما فعلت بالمال، وإنما بجميل الخصال، ورقة الأسلوب.**





في أخريات القرن الثامن عشر الميلادي، وفي مؤسسة للصحة النفسية خارج مدينة بوسطن الأمريكية كانت الفتاة البائسة «آني الصغيرة» تقبع في انتظار المجهول، وما الذي يرتجى من طفلة يتيمة، تربت في ملجأ وتعاني من ضعف نظر واضح، وحياة خلت من السرور!.

وفي عنبر «الحالات الميؤوس منها» قبعت «آني» تعد الليالي في لامبالاة، لا تنتظر شيئاً، لا تشعر بشيء، لا تطمع في شيء.. إنها غائبة عن الإدراك، لا ترى الناس ولا يراها الناس!.

وفي تلك الأثناء تقريباً، كانت إحدى الممرضات العجائز في تلك المؤسسة تستعد للتقاعد، كانت تحمل قلباً هو للفطرة أقرب، كانت قد توصلت إلى حقيقة أن الأمل دائماً موجود، ولذا شعرت بحنين إلى أن تودع المكان الذي عملت فيه لسنوات وقد حاولت - على الأقل - أن تعطي دفئاً وأملاً لقلب محطم.. علّ الأمل يسطع بداخله.

كانت كل يوم تحمل غداءها وتذهب لتجلس بالقرب من «آني الصغيرة».

وبالرغم من أن آني كانت عدوانية السلوك، وبالرغم من أن القوانين كانت تحتم أن تجلس الممرضة العجوز بعيداً عنها، إلا أن هذا لم يمنع الممرضة من أن تكون قريبة قدر ما أمكنها ذلك، كما أنها كانت تترك عن عمد بعض قطع

الشكولاتة والكعك مكانها قبل أن تنصرف، كانت تبتهج حينما تعود وتجد أن «آني» قد أخذت هديتها في صمت.. ثم صارت البهجة مضاعفة حينما بادلت آني نظرتها بنظرة.. وأتبعتها بنصف ابتسامة!.

لاحظ الأطباء مع الوقت تغير حالة «آني الصغيرة»، صارت أهدأ في الطباع، أكثر انتباها للإشارات، فنقلوها إلى عنبر آخر كي يتم علاجها بشكل أكثر إيجابية.. وبعد مرور بعض الوقت صارت «آني» قادرة على العودة إلى المنزل بعدما تحسنت حالتها كثيراً..

بيد أن «آني الصغيرة» كانت تشعر بامتنان عميق لدوافع الخير في نفس تلك الممرضة العجوز التي تقاعدت، شعرت أنها ممتنة للقلوب الرحيمة، وأنها قادرة على زرع الحب في نفوس الآخرين، فقررت أن تواصل العمل في نفس المؤسسة، بغية تقديم الأمل والدفء إلى قلب محطم يحتاج لمن يشعر به.

وبعد سنوات عدة، وبينما كانت ملكة إنجلترا تقدّم أعلى أوسمة المملكة إلى نابغة عصرها «هيلن كيلر»، سألتها الملكة عن الشخص الذي يمكن أن تهديه كل إنجازاتها، فقالت هيلن كيلر :

«إلى «آن سوليفان» التي آمنت بي وأنا الصماء البكماء العمياء، التي احتضنتني ولم تتعامل معي كقطعة لحم تنتظر يوماً تريح فيه وتستريح، إن المستحيل الذي صنعته والأوسمة التي حصلت عليها، والتاريخ الذي خطته يجب أن يعطى أولاً لـ«آن سوليفان» أو «آني الصغيرة» كما كانوا ينادونها يوماً ما!».



## الدفء

**الفكرة**

بناء علاقة انسانية عميقة يحتاج لأن نشعر الآخر بدفء صادق، بالانتباه إلى الإشارات التي تستدعي سلوكاً إنسانياً خالصاً، بالاهتمام لما يمثله الدعم النفسي والوجداني في نفوس الآخرين.

**المشكلة**

طبيعتنا العملية صنعت بشكل ما جبلاً من الجليد في نفوسنا، يدفعنا كثيراً لعدم الانتباه إلى قلوب الآخرين واحتياجاتها، جعلت أنظارنا متجهة إلى الهدف العملي دون الأخذ في الاعتبار الاحتياجات النفسية والعاطفية لمن نتعامل معهم.

**الحل:**

في تقديم الخير للآخرين، بالدعم النفسي، والمشاركة الوجدانية، وتعليم أنفسنا الإيثار والعطاء وتقديم العون للناس، في أن نكون دائما في مقدمة المباركين حين الفرح، وأول المواسين وقت الشدة، وفي طليعة المغيثين يوم تهب الأزمات على الآخرين.



# الصراع جزء من الحياة

برغم ما قلناه من أننا بحاجة لأن نتحلى بشخصية جذابة، ونتفاعل بذكاء اجتماعي مع الناس، إلا أن هذا لا يفضي إلى نتيجة السلام الدائم المُطلق في الحياة، وسيظل الصراع والتصادم بيننا وبين الناس جزءاً أصيلاً من حركتنا في الدنيا، ونتيجة مباشرة لكوننا إيجابيين فاعلين.

الصراع جزء من الوجود ذاته، وأن تأمل بواقع لا صراع ولا تصادم فيه لهو شيء خيالي، إن دل فإنما يدل على سوء تقدير.

**وقد تسألني : وما دور الذكاء الاجتماعي إذن؟**

وأجيبك : دوره أن يأخذ بيدنا لندير الصراع دون أن تتلوث أرواحنا، دون أن نُسقط شيئاً من القيم التي تُحركنا، دون أن نتخبط ونخسر ثم نعض بعدها أصابع الندم.

**الحقيقة تقول بأن الموتى فقط هم الذين لا يتصارعون، هم الهادئون على الدوام!**

والذكي اجتماعياً هو الشخص الذي يدير الصراع بشكل منطقي، وواقعي، وهادئ، ويخرج منه بأقل قدر ممكن من الخسائر.



## لماذا نرفض الصراع؟

لأننا نراه دائماً مرادفاً للخسارة، ولأننا لا نفرق بين كراهيتنا للتصادم، وبين كونه أمراً حتمياً

أشياء كثيرة لا نتمناها في الحياة كالمرض والموت والفقد مثلاً، لكن من يمكن أن يدّعي بأنه عاش حياة هانئة لا وعكة فيها ولا مرض، ومن يمكن أن يتباهى بأنه لم يفقد عزيزاً، أو أن حياته ستستمر للأبد دون أن يرحل تاركاً تلك الأرض التي حُبّبت إلى نفوسنا.

لا يمكن لأحد أن يدعي ذلك، ومع ذلك لا نرفض أي من هذه الأشياء المؤلمة، ولا نتفاجأ ونتحطم لوجودها، إنها جزء من سنة البلاء المكتوب علينا أن نحياه، ونتعايش معه مع كراهيتنا له.

## لماذا يخسر البعض الصراع بشكل دائم؟

لأنهم ينتهجون سلوكاً سلبياً تجاهه، يتعاملون باستراتيجيات لا تلعب لصالحهم، وتعمل عملها في جرحهم، وإخراجهم خاسرين من اللعبة.

والسلوك السلبي الذي أقصده، لا يتعلق برد فعل واحد، وإنما هناك حزمة من ردود الأفعال السلبية، والتي نجنح إليها حينما يبدأ الصراع، ونرى بأنها رد الفعل الطبيعي على التوتر الحادث ومنها :



1. **الصدام العنيف** : والذي نحاول خلاله أن نفوز على الآخر، يكون هدفنا حينها هو إشعاره بالندم وكم هو أبله ساذج لمجرد تفكيره في تحدينا أو مواجهتنا.

العلاقات كالعصافير، إن أمسكتها بإحكام تموت، وإن أمسكتها بتساهل تطير..

فقط أمسكها بعناية، وستبقى معك للأبد..

أي صراع نواجهه نتعامل معه على أنه مسألة حياة أو موت، نعيش الموقف على أعصابنا، ولا نرتاح إلا إذا فزنا وانتصرنا على الآخر، مهما كان الثمن.

2. **الاستمتاع بكونك ضحية** : الشكوى والتذمر الدائم يدمنهما البعض، بالرغم من كون الشكوى لم تحلّ يوماً مشكلة، أو تصنع فرجاً لأزمة، إلا أنها عند البعض أمراً محبباً، ما إن يحدث التصادم إلا وتراه يبكي موات المروءة، وذهاب الشرف، وينعي الطيبين الذين لم يعد لهم في دنيا الأشرار مكان، **الواقع يؤكد أن الشكاء لا يفوز، والفائز لا يشتكي**

3. **أصحاب الأرشيف** : من يضعون الموقف بجوار الموقف، ويعيشون في تاريخ المآسي التي تحدث لهم، وينتظرون اليوم الذي سيأتي ليتمكنوا فيه من الثأر من الجميع.

4. **أبناء النعامة** : الواضعين رؤوسهم في الرمل، من يظنون أن تجاهلنا للأزمة يعني أنه لا أزمة!، وغض الطرف عن المشكلة يعني أنه لا مشكلة.

يخافون من مجرد الاعتراف بالصراع، ويستيقظون دائماً على كرة النار تصطدم بهم بعدما تدحرجت وكبرت بينما رأسهم كانت مدفونة في الرمال.

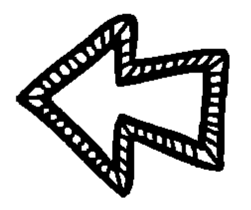
5. **الاستسلام**: البعض يظن أن الاستسلام للصراع أخف ضرراً من مواجهته، وخفض الرأس، والمشي بجوار الحائط، وطلب السلامة هو الذكاء بعينه، هؤلاء لا يخسرون الصراع فحسب، وإنما يخسرون إيمانهم بذواتهم، وتضمر لديهم رويداً رويداً عضلات الشجاعة، والقوة، والحماس.

6. **التمترس خلف موقعك**: كزوج أو أب أو مدير، واستخدامك للفرمانات واجبة النفاذ، لا شيء من هذا يمكن أن يحل صراعاً حقيقياً، حتى وإن أرهبت الآخر وانتزعت منه موافقه أو تراجع آنياً عن موقفه.

كل هذه الأمور لا تمثل لنا مخرجا ولا حلا، بل في الغالب تساعد على اتساع الخرق عن الرتق، والوصول إلى نقطة اللاعودة في الصراع.

**أما عن كيفية مواجهة الصراع، فلعل في النقاط القادمة دليلاً يمكنك أن تهتدي به.**

## كيف نواجه صراعات الحياة الاجتماعية؟





## 1. قيّم الموقف :

**سأراهن في هذه النقطة على وعيك وفطنتك، وذلك لأن مواقف الصراع الاجتماعي تحتاج إلى هدوء في اتخاذ القرار، هناك صراع حسمه التجاهل، وآخر يحتاج لتأجيل، وثالث لا ينفع معه إبطاء**

أنت من يملك القدرة على تحديد حالتك النفسية، واستقبال الطرف الآخر لكلماتك، والقيمة التي ستعود عليك جراء المواجهة.

## 2. أكسب، تكسب :

دعنا نتسم بالعقل والمنطق، كي نرى أن صراعات الحياة يمكن أن يفوز فيها طرفان، ليست كل الصراعات حدية غير قابلة لبناء قاعدة مشتركة، بالعكس معظم صراعاتنا نستطيع شقها لنصفين، نتقاسم العتاب والرضى، ونمرر بعضها متغاضين عن حظوظ النفس والأنا.

صدقني لو خلعنا حظ النفس وأنزلنا الأمور منازلها الحقيقية لغلبنا شيطاننا ولأنهينا كثيراً من مشاكلنا في «جلسة شاي».

## 3. لا تؤجل :

مشكلة تأجيل الصراع أنه يسمح للحديث الصامت الذي يدور بين المرء ونفسه بأن يتطرف، يدفعنا لبناء صرح

> بالرغم من أن أكثر من 80٪ من صراعاتنا الاجتماعية تكون قابلة للحل، إلا أننا للأسف الشديد لا نصل فيها إلى حل ناجع؛ وذلك لأن معظمنا وقت الصراع لا يبحث عن الحل الإيجابي، بمثل إصراره على تبرئة ساحته، وإدانة الطرف الآخر.

من الظنون، ويقيم بداخلنا حرباً مستعرة، تكبر وتلتهم أرواحنا وهدوءنا واتزاننا النفسي والعاطفي، بينما المواجهة تضع حداً للأمر، التأجيل فقط يكون حين نرى بأن النفوس غير قابلة، والجدال هو سيد الموقف.

## 4. افهم أولاً:

هل تذكر كيف تعامل سيدنا سليمان ﷺ مع الهدهد، توعده بعذاب شديد إن لم يملك حجة وجيهة لغيابه، وعندما جاء الهدهد كرر سليمان ﷺ سؤاله، وعندما قال الهدهد حجته، توقف نبي الله عن الحسم حتى يتبين :

قَالَ سَنَنظُرُ أَصَدَقْتَ أَمْ كُنتَ مِنَ ٱلْكَـٰذِبِينَ

ودعني هنا أؤكد على الفرق بين المعرفة والفهم، بمعنى أننا بحاجة لتفهم دوافع الطرف الآخر.

هل تتذكر ما قلناه عن أننا ننظر للأمر بمنظور النوايا، حينما نقيم مواقفنا بينما نستخدم معيار السلوك ونحن نقيم الطرف الآخر، هذا من شأنه إن حدث أن




يقف مانعاً أمام تفهم دوافع الآخر، حتى وإن استمعنا لمقالته وحجته وتبريره، قليل من الإنصاف والنظر من زاوية الطرف الآخر قد تفيد.

## 5. الوقائع غير التحليل:

أحد أهم ما تعلمته في كلية الإعلام أنه لا يحق لكاتب الخبر الصحفي أن يبدي رأيه في الحدث، حتى ولو بوضع علامة تعجب في نهاية العبارة، لأن ذلك يعني أنه قد وجّه القارئ بشكل أو بآخر، وحدد له الطريقة التي يقرأ بها الخبر.

يمكننا أن نستفيد من هذه القاعدة في أمور العلاقات، حين تحدث مشكلة دعنا نفرق جيداً بين ما حدث فعلاً، وقراءتنا لما حدث، عندما تتحدث مع شريك حياتك مثلاً وتلجأ إلى نعته بأنه لا يحبك، أو غير مسؤول، أو أراد إهانتك، أعلم أنك تدفع بعجلة الحديث إلى التصادم الشديد، وكان الأولى أن تتحدث عن الموقف الذي أساءك، ثم تتحدث عن شعورك بالحزن أو الغضب أو الحنق لأنك رأيت في هذا الموقف كذا وكذا، أنت هنا تدفع الآخر لتبيان وجهة نظرك والاعتذار عما ظننته مهيناً لك.

## 6. دعنا ننهي الأمر:

لو نحّينا الأنانية وحب النفس والانتصار للذات جانباً،

**هل يمكننا أن نصل إلى تسوية مناسبة للمشكلة أو الصراع**

القائم، هذا أحد الأسئلة التي يجب عليك العمل عليها؛ لأنه في وقت الصراع نميل إلى استدعاء الحدث المسبب للمشكلة، وربما استعرنا من الماضي بعض المواقف السلبية المؤيدة لوجهات نظر بعينها.

طبعا من البديهي ونحن نبحث عن تسوية للأمر أن نصل إلى تحديد واضح للمشكلة، وهذا لا يحتاج بالمناسبة إلى تحديد واضح ومسلم به بمسؤولية شخص بعينه عن المشكلة، نحن نبحث عن حل، وهذا قد يجعلنا نقفز فوق بعض ما نظنه حق لنا، وبعدما حددنا المشكلة نحتاج للاتفاق على وضع حل لها، ثم الحديث عن خطوات أو تعهدات يقدمها كل طرف نستطيع من خلالها تقييم الحل، ومراقبة الوفاء به من كلا الطرفين، وقد نلجأ لوضع إطار زمني، أو شروط تلزم من لن يفي بوعده في الحل.

**وفي الأخير نحن بحاجة إلى الاتفاق على نسيان المشكلة، وطي صفحتها بمجرد البدء في تنفيذ الحل المتفق عليه.**

**سأخبرك بشيء آمل منك أن تتأمل في مدى صحته، وهو أن الصراع يمكن أن يعمل لصالحنا إذا أحسنا إدارته!**

لدى المصريين مثل عامي يقول : **«ما محبة إلا بعد عداوة»**

أي أن القلوب تتآلف بعدما تصطدم معلنة عن هويتها واختلافها وما قد يثيره هذا من تشاحن وعداء، وفي هذا شيء من الصحة، حيث الصراع يكشف



عن مساحات الرقي لدى الإنسان، يمكننا أن نكون في قمة رقينا الأخلاقي والسماء صافية، والشمس مشرقة، والبال هادئ، ولكن حدثني عن الرقي عند الاختلاف، والتصادم، والسعي للانتصار وإثبات الذات.

**الذكي اجتماعياً لا يترك الصراع يتحكم فيه، ولا يدع بوصلة اتزانه بلا ضابط فتعبث بها الظروف، وإنما هو شخص قادر على وزن الأمور، وفرض بوصلته الشخصية، وأدبيات الخلاف الراقي.**





## الصراع جزء من الحياة

**الفكرة**

لا يمكن تعريف الحياة دون ذكر الصراع، كما أننا لن نستطيع أن نضرب صفحا عن ذكر أن الصراع أمر لا مهرب منه، وأنه ليس باعثاً على الشقاق والعصبية، وأن ذكاء المرء يكون في إدارة الصراع وليس الهروب منه.

**المشكلة**

في قناعتنا بأن الصراع والمشكلات تعني أن الأمور قد تدهورت وصار الأمر خارج السيطرة وهو ما ينعكس في رد فعل غير إيجابي وغير منضبط، والأسوأ أننا نظن بأن عصبيتنا وانفلات أعصابنا أمر منطقي ولا يمكن السيطرة عليها أو التحكم فيها.

**الحل: ★**

بالوعي بحقيقة وجوب الصراع، وأن الصراع يشتد كلما ارتقى المرء ونجح أكثر، وأن في الصراع وجهاً إيجابياً وهو تحفيزنا وإخراجنا من حالة السكون التي تضاد عملية الترقي والنمو، ثم بمجموعة الخطوات التي أوضحناها.

# الغضب القاتل

قلنا في القوانين السابقة إن الاستثمار في العلاقات هو أحد أهم أنواع الاستثمار الذي يجب أن يحرص عليها الذكي اجتماعياً

> أكثر من 98٪ يرجعون أسباب غضبهم إلى «شيء ما حدث لهم»، مؤكدين أن غضبهم لم يكن أكثر من رد فعل على سلوك سيئ أو عدواني قام به الآخر ضدهم.

هنا أقول بأن الغضب هو المدمر الأول لأي استثمار تود القيام به، وبأن ما تبنيه من جسور للمودة والحب والاحترام مع الآخرين، وتنفق فيه جهداً ووقتاً كبيراً، يمكن أن يضيع في لحظة غضب.

**وأنا أحب أن أبدأ حديثي في هذه النقطة بسؤال مهم، فيه من التشكك أكثر مما فيه من التساؤل، والسؤال يقول :**

نحن نغضب رغماً عنا، ومن المثالية المفرطة أن نتحدث عن طرق أو أساليب للتغلب على حالة الغضب التي تنتابنا، خصوصاً أننا في كثير من الحالات لا ننتبه فعلياً، إلا وقد قطعنا نصف الطريق، وصار الصوت عالياً، والحدة غالبة؟!

في هذا السؤال ثغرة يحاول أن يتسلل منها كل غضوب، خالعاً عنه ثوب مسؤوليته عن غضبه، وشدته، وأجدني مضطراً للرد على سؤاله بسؤال :



لو كان الأمر كذلك فلماذا لا نغضب في حضرة المدير، ولماذا لا يعلو صوتنا في نقاشنا مع الأم أو الأب، وكيف نملك أنفسنا أمام استفزازات أساتذتنا في الجامعة أو تعنت ضابط في أحد النقاط المرورية؟

**سأخبرك : لأننا لا نأمن رد الفعل، ولأننا ندرك جيداً أن الخسارة ستكون فادحة.. أو ربما كارثية!.**

بينما الزوجة، والأبناء، والأصدقاء، وزملاء العمل، أهداف مثالية لإفراغ شحنة الغضب، إفراغاً آمناً ـ أو هكذا نظن ـ لما في الصدر..

نحن نقدر إذن، لكننا لا نفعل!، ثم نتحجج بعدها بأن الأمور غير قابلة للسيطرة والتحكم!.

**والسؤال : لماذا نستصعب السيطرة على نوبات الغضب، ونراه أمراً مستحيلاً؟!.**

**والإجابة** : لأن الغضب يفرغ شحنة عصبية، لأنه يحرر الصدر من ناره المشتعلة، ويفك أسر الأعصاب المتوترة، بيد أننا وللأسف الشديد لا نشعر بأن جرعة الغضب التي أفرغناها قد أراحت الصدر ولا الأعصاب، إنها تشفيه لحظياً من توتره، ثم نجد أنفسنا بعدها لساعات، وربما أيام، وقد يكون لشهور وسنين، وقد جلسنا لنجمع شتات ما أضعنا، ونحاول أن نفتش على بقايا يمكننا استخدامها لبناء العلاقة من جديد..



ولكن هيهات.. بعض الكسور لا تشفى تماماً بعد جبرها.. والبعض الآخر لا يصلح معها جبر ولا يُكتب لها شفاء..

معظمنا يغضب، أعلم ذلك جيداً، ولكن الحياة تخبرنا أن العقلاء منا هم الذين لا يتركون حبال أعصابهم على غاربها، ولا يسمحون لرياح الغضب أن تعبث بسفينتهم دون تحكم أو مقاومة.. نعم يحدث مع كل واحد منا ما يضيق منه الصدر، ويضغط على تركيزنا، لكن أي حياة تلك التي يمكن أن نعيشها ونحن نخرج من معركة لندخل أختها، ونفرغ من عراك لنتجهز لغيره، ونشد أحبالنا الصوتية لتكون جاهزة كل يوم.. وكل ساعة.

مدهشاً كان نبينا محمد ﷺ عندما دخل عليه رجل يطلب منه إرشاداً لسلوك أو صفة تأخذ بيده إلى بوابة الجنة، فكان الجواب.. «لا تغضب»!.

هكذا قالها الحبيب ﷺ : لا تغضب.. ولك الجنة.

ثم يعود إلينا ﷺ مؤكداً على أنه لا يوجد أفضل للرجل العاقل من جرعة غيظ لا ينفذها.

**ولعلي بك تسألني - وأتمنى ألا يكون بضيق صدر - عن طرق تقوم بها تمنعك من الغضب، اسمع مني إذن :**




انتبه جيداً لسلوكك، شاهد نفسك بعين بصيرتك في أوقات غضبك،



قيم سلوكك جيداً، حاول أن تمارس دور مُعلقي الكرة!، نعم، قل : ها، الآن سأغضب، سيرتفع صوتي، سأقلب الطاولة، إنه يستفزني وأنا سأتجاوب مع الاستفزاز، هذه المراقبة في حد ذاتها قادرة على إدخال عقلك إلى حلبة المعركة، قادرة على إعطائك مسانداً حقيقياً يساعدك على رؤية الحجم الحقيقي للمشكلة.

**هل ترى في كلامي لوناً من المبالغة أو المثالية أو عدم المنطقية؟.**

لا يا صاحبي، فكرتي تقوم على أننا وحين نغضب لا نكون عاقلين بالشكل الكافي، نخرج من إطار التركيز والوعي، وما قصدته بمراقبة نفسك حال الغضب هو محاولة لاستحضار عقلك وتركيزك كي تكون له كلمة فيما يحدث لك.

## 2 الغضب موقف:

> ليس هناك شخص يستطيع أن يفكر بشكل صحيح وقبضتاه مشدودتان للقتال.
>
> جورج ناثان
>
> ناقد مسرحي أميركي

هذه حقيقة أظنني أوضحتها في ردي على السؤال السابق، نحن لا نغضب في حضرة أناس بعينهم، بينما نسمح لأنفسنا بالتمادي في الغضب مع أناس آخرين، الأمر بيدنا إذن، والقرار قرارنا، وأي محاولة منك لخلع مسؤوليتك عما تقوم به بحجة أنه شيء خارج عن إرادتك يعني أنك لن تتغير أبداً

## 3 احبس لسانك:

هذا العضو الصغير الخطير هو الذي نُعبر به عن الغضب، ونسمح له بالتجريح والتعبير عن مكنونات الصدر الهائج، حبسه، وإمساكه، أحد أهم أساليب قطع الطريق أمام الوقوع في مأزق الخسارة الأكيدة، عندما تغضب يمكنك إشغال اللسان بالاستغفار، أو قول «**لا حول ولا قوة إلا بالله**»، كثر جربوا هذه الطريقة، وأتت بنتائج طيبة.

## 4 قلبك احفظه:

اعلم أنه بعد انتهائك من أي عراك غاضب فإن كل شيء سيعود طبيعياً إلا قلبك، نوبات الغضب تحمل في جوفها غباراً خانقاً مقيتاً سيصيب قلبك ويغرقه، وستشعر للأسف الشديد بعكس ما كنت تتوقعه، ستشعر بالضيق والاختناق، وخير لك ألا تمضي في طريق أنت تعلم سوء خاتمته.

## 5 استحضار الأجر:

لكل شيء ثمنه، وثمن كظم الغيظ جد كبير، في الرؤية الإسلامية نرى بأن المنهج الإلهي يتعامل مع الغضب على أنه شعور إنساني أصيل، لا يأمرنا الله سبحانه وتعالى بألا نغضب، لكنه يوجهنا إلى أجر كبير لمن قيد غضبه وألجمه،



واحتمل غيظ قلبه ولم ينفذه، وأخرج من مخزون حلمه ما طيب به توتر روحه، يقول سبحانه وتعالى في سورة الشورى :

﴿فَمَآ أُوتِيتُم مِّن شَيْءٍ فَمَتَٰعُ ٱلْحَيَوٰةِ ٱلدُّنْيَا ۖ وَمَا عِندَ ٱللَّهِ خَيْرٌ وَأَبْقَىٰ لِلَّذِينَ ءَامَنُوا۟ وَعَلَىٰ رَبِّهِمْ يَتَوَكَّلُونَ ﴿٣٦﴾ وَٱلَّذِينَ يَجْتَنِبُونَ كَبَٰٓئِرَ ٱلْإِثْمِ وَٱلْفَوَٰحِشَ وَإِذَا مَا غَضِبُوا۟ هُمْ يَغْفِرُونَ ﴿٣٧﴾﴾

وهذا توجيه إلهي تكرر كثيراً في مواضع عدة من كتاب الله، مؤكداً على عظيم الأجر الذي يمكن أن نحققه حينما نبذل جهداً في التحكم بأنفسنا، ونقيد شيطان الغضب فلا ندع له سلطاناً على سلوكنا.

> تريد أن تغضب؟!، لا بأس ولكن، اغضب من الشخص المناسب، وبالشكل المناسب، وللسبب المناسب، وبالطريقة المناسبة!
>
> **أرسطو**

**الغضب قاتل نعم..** يخسرنا الكثير من راحة النفس، ويقف عقبة في سبيل ذكائنا الاجتماعي وتواصلنا مع الناس، وأجدني بحاجة لأن أنوه إلى أن لبعض الغضب فائدة، كغضب المرء من أن ينال أحدهم من كرامته، وغضبه من أن ينتهكِ أحمق حقه، وغضبه من أن يسخر مفتون من قيمه ومبادئه.

**ومغفل ذلك الذي يحلم حينما يرى حرماته تنتهك، ودينه يُسخر منه، وعزة نفسه يُتلاعب بها.. ولكن.**

المصريون قديماً قالوا في أمثالهم الشعبية : «**أخذ الحق.. حِرفة**»، ينبهون في

هذا إلى خطورة أن نغضب في الحق فيأخذنا الغضب - وإن كان مقبولاً في مجمله - إلى أن نخطئ ونُضيع حقنا؛ لأننا انتهجنا سلوكاً همجياً غير رشيد.

عندما غضب المسلمون بسبب الرسوم المسيئة للنبي ﷺ - وهو غضب محمود - أحرق بعضهم السفارات، وبال أحد مشايخهم أمام شاشات التلفاز على الإنجيل، وصرخ غير قليل منهم بأوجه يغلب عليها الانفعال بأنهم سينتقمون..

وماذا كانت النتيجة غير أن هذا الرسام المغمور والذي نشر رسومه في جريدة تافهة لا يتابعها أحد صار رمزاً لحرية الفكر...

وصار المسلمون على عمومهم في وعي الغرب أشخاصاً همجيين تخرجهم صورة مرسومة بقلم رصاص عن وعيهم واتزانهم...

بينما كنا قادرين على إحراز مكاسب مهمة، وتوجيه ضربات موجعة لكل من شارك في هذه المهزلة إذا ما وجّهنا هذا الغضب الهائل في طرق إيجابية.. وللإنصاف هذا ما قام به بعد الشباب العاقل في عالمنا الاسلامي.

ونصيحتي لك أن سيطر على غضبك، واستخدمه جيداً، وحاول ما استطعت أن تمنعه من أن يتلاعب بك، وكن سريع الإنابة حين تخطئ، جاهزاً للاعتذار عندما يستزلك الغضب ذات مرة، ففي هذا كثير من الفائدة في كسب محبة الناس، ورضى رب الناس.



# في المنتهى..

هذا غاية الاجتهاد، وما قرأته يا صاحبي هو محاولة جادة للدوران في محيط أحد أهم ما نحتاجه في حياتنا، وجهد - آمل أن يكون محموداً - لتمهيد طريق مباشر إلى قلوب الآخرين، وكسب تعاونهم، وصنع حالة من الوئام والهدوء النفسي في محيط علاقتنا.

كما قلنا فالإنسان كائن اجتماعي بطبعه، ودوائره الاجتماعية كثيرة ومتشابكة ومهمة، يحتاج أن يعي الطريقة المثلى في التعامل معها وفهمها.

وهذا ليس بالأمر المستحيل، وإن كان بحاجة إلى بعض الوعي، وكثير من الجهد والعمل.

**وقبل أن أتركك أحب أن أقف معك عند نقطتين، طالما كررتهما في رحلتنا هذه :**

**الأولى أن الذكاء الاجتماعي كي يكون حقيقياً فهو بحاجة إلى أن يتكئ على** منظومة قيم مُحركة، ورقي أخلاقي أصيل، الذكي اجتماعياً هو إنسان له فلسفته الخاصة، وأسلوبه الشخصي، وقناعاته العميقة الراسخة..



أما الثانية فإن غايتي في هذا الكتاب أن أدلك على طريق النجاح الحقيقي، بذلت جهدي ألا تكون بضاعتي مزجاة، خالية الدسم، مؤمناً أن الأهم من القول السديد هو الأذن الواعية التي تلتقطه بدقة، والعقل النير الذي يتفاعل معه، مما يعني أن ما ذكرناه لن يكون له ثمة فائدة ما لم نحوّله إلى سلوك عملي، وحركة دؤوب.

**أشكر الله أن يسر لنا هذه الرحلة، وأشكرك صديقي**

**على الثقة التي أوليتني إياها بقراءة كلماتي..**

**آملاً في تواصل ناضج مثمر، وحوار دائم لا ينقطع..**

 www.karimalshazley.com

 www.facebook.com/karem.alshazley



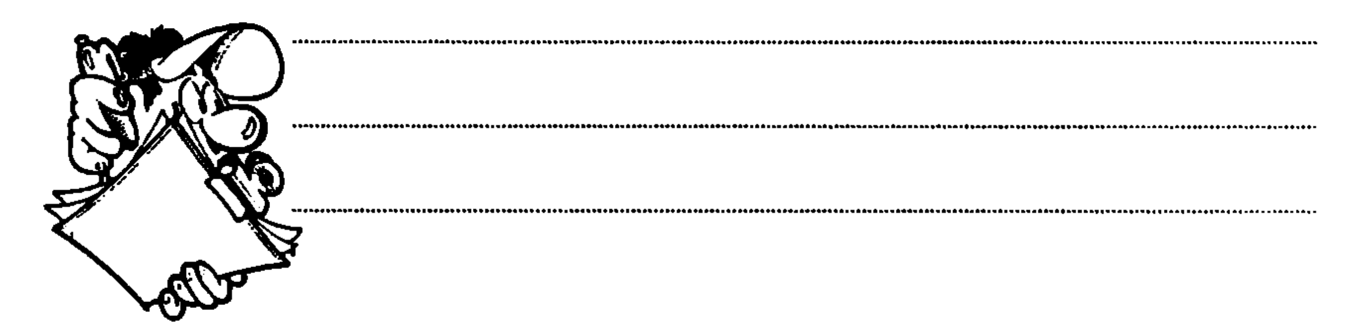
# أهم المراجع


| | | |
|---|---|---|
| الذكاء الاجتماعي | كارل ألبرخت | مكتبة جرير |
| الفوز مع الناس | جون سي ماكسويل | مكتبة جرير |
| 12 قانوناً في القيادة | جون سي ماكسويل | مكتبة جرير |
| كيف تكسب الأصدقاء | ديل كارنيجي | دار أجيال |
| علمتني الحياة | أحمد أمين | دار أجيال |
| رحلتي الفكرية: سيرة غير ذاتية غير موضوعية | عبدالوهاب المسيري | دار الشروق |
| أطر العقل | هوارد جاردنر | نسخة اليكترونية |
| الذكاء العاطفي | دانيل جولمان | مكتبة جرير |
| الذكاء البيئي | دانيل جولمان | نسخة اليكترونية |
| النباهة والاستحمار | علي شريعتي | دار الأمير |
| سيكولوجية الجماهير | جوستاف لوبون | دار الساقي |
| الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالذكاء الناقد | خليل محمد عسقول | رسالة ماجيستير غير منشورة - الجامعة الإسلامية - غزة |
| الذكاء الاجتماعي والذكاء الوجداني وعلاقتهما بالشعور بالسعادة | إبراهيم باسل | رسالة ماجيستير غير منشورة - جامعة الأزهر - غزة. |




# الحكمة طائــر..
# والقلم صيـــاد

ملحق التعقيبات والتأملات الشخصية:





# الحكمة طائـــر..
# والقلم صيـــاد

ملحق التعقيبات والتأملات الشخصية:



وكتابي هذا لا يحاول أن يجعل منك شخصاً خارقاً، إنه ببساطة يخبرك أن جزء كبير من تميزك في الحياة قائم على قدرتك في جعل الناس تلعب لصالحك.

ليس في الأمر ثمة أسرار خاصة، الأمر يتعلق بتلك القواعد التي نغفلها ونحن نمضي في الحياة، والتي منها:

- أن الناس تحكم علينا بالعاطفة ثم تذهب لتأكيد هذا الحُكم بالعقل والمنطق.

- أننا نحاكم الناس بناء على سلوكهم، بينما نحاكم أنفسنا بناء على نوايانا!.

- أن كل إنسان على سطح الأرض يرى مشكلاته هي الأصعب، وألمه يستحق كل الشفقة، وفرحه فرح للدنيا بأكملها!.

- أن كسب القلوب أهم بكثير من كسب المواقف.

- أن الصراع ليس مشكلة، المشكلة الحقيقية تكون في التعامل الخاطئ مع صراعات الحياة.

أن تجعل لنفسك ماركة يعني ببساطة أن تبدأ مشوارك في نحت اسمك في سجل العظماء، وأول خطوة في هذا الطريق أن تبدأ في نسج شبكة علاقاتك الاجتماعية على أساس من الوعي والذكاء.

علاقاتك الاجتماعية ليست شيئاً ثانوياً، ليست كرزة توضع على التورتة، بل هي المكون الأساسي، والقاعدة التي تبنى عليها نجاحك في الحياة.

Designed by Abdul Rahman Magdy








كريم الشاذلي

تخرج من كلية الإعلام جامعة القاهرة.
كتب 20 كتاب في مجال تنمية وتطوير الشخصية.
حاضر ودرب أكثر من 100 ألف شخص
ترجمت كتبه إلى خمس لغات
بيع منها مجتمعة أكثر من مليون ونصف مليون نسخة.

أجيال AJIAL
دار أجيال للنشر والتوزيع
محمول : 01224242437 (2+)
www.dar-ajial.com


ISBN 978-977-6277-68-7


Exclusive
For
www.ibtesama.com